#### Министерство образования Московской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Электростальский колледж»

Утверждена приказом руководителя образовательной организации № 250-од от 16 июня 2022 года

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

**PACCMOTPEHO** 

ПЦК профессионального

цикла по специальностям

38.02.01 Экономика и

бухгалтерский учет (по

отраслям) и 43.02.14

Гостиничное дело

Протокол № 11

« 10 » июня 2022 г.

/ Исаева О.В. /

Программа профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана в соответствии с

требованиями:

1. Примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело,

разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной

группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном

реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г., регистрационный №

43.02.14-170717

2. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального

образования по специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного Приказом Министерства

образования и науки РФ № №1552 от «09» 2016 года (регистрационный № 44974 от «26» декабря 2016

г.)

3. Федерального закона от 31 июля 2020 г. №304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон

«Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся;

4. Приказа Министерства просвещения Российской Федерации «О внесении изменений в федеральные

государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования» № 747 от

17.12.2020 г., регистрационный № 62178 от 22.01.2021 г.

5. Учебного плана по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом № 250-

од от 16.06.2022 г.

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Электростальский колледж»

Разработчик: Вальцова Виктория Алексеевна

### СОДЕРЖАНИЕ

		Стр
1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	6
<i>3</i> .	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	7
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	18
<i>5</i> .	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	21

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

#### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы СПО, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности: ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- **ПК 4.1.** Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
- **ПК 4.2.** Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- **ПК 4.3.** Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

должен:	<u></u>
Иметь практический опыт в:	<ul> <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> <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> <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> </ul>

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

#### 1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего - **460** часов.

Из них на освоение:

МДК 04.01. - **187 часов**;

МДК 04.02. - 49 часов;

на учебную практику 72 часа,

на производственную практику –144 часа

#### 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж,** в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

#### 2.2.1 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 поддержание 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					

#### 2.2.2. 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				

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

#### 3.1 Тематический план профессионального модуля

	Суммарный	Обт	ьем проф	фессионального модуля, час. Консу		Консу Курсо		Самаста	
Наименования разделов профессионального	объем	объем Обучение по МДК		Практики		льтац	вая	Самосто ятельна	
модуля	нагрузки, час.	Всего	лекции	практ.	Учебная	Производс твенная	ИИ	работ а	я работа
МДК. 04.01. Планирование, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	180 177	177	63	80	-	-	1	24	9
МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	49	49	-	46	-	-			3
УП.04 Учебная практика	72		•		72	-			-
ПП.04 Производственная практика (по профилю специальности)	144					144			-
Комплексный экзамен	18								
Всего:	460	226	63	126	72	144	1	24	12

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК.04.01 Планирование,	организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Раздел 1. Организация и то	ехнология работы службы бронирования и продаж		
Тема 1. 1. Организация и	Содержание	4	
технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	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. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2	- 1-3
	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.	2	1-3
	Самостоятельная работа. Каналы продаж гостиничного продукта	1	
Тема 1.2. Технология	Содержание	8	
взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	
ТОСТЯМИ	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	1-3
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2	
	Проблемы организации работы службы бронирования и продаж	2	
Раздел 2. Технология взаим	модействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		
	Содержание	8	

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	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.	2	
	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.	2	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	1	1-3
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	1	
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	1	
	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	1	
Тема 2.2 Особенности	Содержание	12	
работы с клиентами	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
	Проблемы взаимодействия с клиентами и варианты их решения.	2	1-3
	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	2	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	4	
	Тематика практических занятий	28	
	Практическое занятие «Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования»	4	2.2
	Практическое занятие «Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем»	2	2-3

i		1	_
	Практическое занятие «Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ»	2	
	Практическое занятие «Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ»	4	
	Практическое занятие «Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия»	2	
	Практическое занятие «Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия»	2	
	Практическое занятие «Формирование пакетов услуг гостиницы»	2	
	Практическое занятие «Формирование пакетов услуг гостиницы»	2	
	Практическое занятие «Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие»	4	
	Практическое занятие «Формирование программ лояльности клиентов»	4	
	Самостоятельная работа Прямые и непрямые каналы бронирования.	4	
Тема. 2.3. Документация		6	
службы бронирования и продаж.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	1-3
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
	Тематика практических занятий	24	
	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования»	4	
	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования»	4	2-3
	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей»	4	

	Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей»	4	
	Практическое занятие «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы»	4	
	Практическое занятие «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы»	4	
Тема 2.4 Ценообразование	Содержание	4	
и ценовая политика гостиничного предприятия	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	4	1-3
	Контрольная работа	1	
Тема 2.4 Ценообразование	Содержание	16	
и ценовая политика	Цена и тариф управление доходами (revenuemanagement). Понятие тарифа; варианты тарифов.	6	
гостиничного предприятия	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenuemanagement; задачи и инструменты revenuemanagement; прогнозирование.	4	1-3
	Проблемы формирования ценовой политики с учетом рыночных преобразований	4	
	Самостоятельная работа: Разработка презентации гостиничного продукта	2	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12	
	Практическое занятие «Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг»	4	
	Практическое занятие «Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе»	4	2-3
	Практическое занятие «Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия»	4	
Раздел 3. Стандарты качес	тва обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		
Тема 3.1 Взаимодействие	Содержание	25	
бронирования и продаж с другими службами	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	1.2
гостиницы	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2	1-3

Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	3		
Самостоятельная работа: Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов	2		
Тематика практических занятий и лабораторных работ	16		
Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.»	4		
Практическое занятие «Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.»	4		
Практическое занятие «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»	4	2-3	
Практическое занятие «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»	4		
Тематика курсовых работ			
1. Значение Онлайн-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих онлайн-бронирование.			
2. Технология бронирования номеров и мест в гостиниц			
3. Организация работы службы бронирования в гостинице			
4. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта			
5. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов			
6. Анализ работы службы бронирования в гостинице			
7. Служба приема и размещения гостей в гостиницах и туристических комплексах			
8. Организация служб бронирования гостиничных услуг			
9. Проблемы службы приема и размещения в гостинице			
10. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства			
11. Технология регистрации граждан в российской гостинице			
12. Организация бронирования номеров и мест в гостинице			
13. Анализ эффективности работы службы бронирования			

14. Особенности организации работы службы приема и размещения зарубежного отеля

15. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля.		
16. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения.		
17. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей.		
18. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.		
19. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.		
20. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах.		
21. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.		
22. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.		
23. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.		
24. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.		
25. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице.		
26. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы.		
27. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице.		
28. Бронирование услуг в туристской деятельности.		
29. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей.		
30. Современные технологии гостиничного хозяйства.		
31. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания туризма.		
32. Международные системы бронирования		
33. Организация работы службы бронирования в гостинице		
34. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице		
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе		
1. Выбор темы курсовой работы		
2. Основные требования к оформлению работы		
3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.		
4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления		
материала.	24	
5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.		
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		
c. c		

9. Основные правила к 10. Индивидуальные кол 11. Индивидуальные кол 12. Защита курсовой работы			
Консультация		1	
ИТОГО в МДК.04.01:		180	
МДК 04.02 Иностранный я	зык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж	51	
Тема 1. 1. Организация и	Тематика практических занятий	18	
технология работы службы бронирования и продаж с	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2	
гостями на иностранном языке	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер.	2	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки.	2	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя.	4	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки.	2	1-3
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента.	4	
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2	
	Самостоятельная работа: Письменное общение на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы.	2	
	Самостоятельная работа:	1	

	Кадровый состав службы бронирования.		
Тема. 1.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на иностранном языке	Тематика практических занятий	20	
	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	4	
	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.	4	
	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	4	1-3
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: 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;	4	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации:	4	
Тема 3.2. Речевые	Тематика практических занятий	8	
стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	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.	4	1-3
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость пишет, что хочет	4	

	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.  Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.		
ИТОІ	ГО в МДК.04.02:	54	
Виды 1. 2. 3. брони 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. номер 16. заказа	работ Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения рования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию ного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и нным услугам	72	
17. 18.			

19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.			
Производственная практика			
Виды	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		
непос	редственном общении с гостем) на русском и иностранном языке		
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	144	
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.			
Комплексный экзамен			
Всего			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1. Ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
- 2. Репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
  3. Продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

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

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

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования; видеофильмы по различным темам.

#### Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и
- > обучающихся;
- > технические устройства для аудиовизуального отображения
- > информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- > сканер;
- > телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- рофессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

### Тренажерный комплекс: «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

- ➤ Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)
- Персональный компьютер
- Стойка ресепшн
- Телефон
- Многофункциональное устройство (принтер сканер копир факс)
- Сейф
- ▶ POS-терминал
- Шкаф для папок
- Детектор валют
- Лотки для бумаг.

#### Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

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

#### Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

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

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

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

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

 Реализация
 программы
 модуля
 предполагает
 обязательную

 учебную
 и производственную практику, проводимую концентрированно.

#### Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы.

#### 4.2. Информационное обеспечение обучения Основные источники:

- 1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2017.
- 2. Агабекян И.П., Английский язык для ССУЗОВ, М.: Проспект, 2016.
- 3. Карпова Т.А., Восковская А.С. English for Colleges = Английский язык для колледжей. Практикум (СПО)+ Приложение: тесты. М.: Кнорус, 2018.
- 4. Голубев А.П., Смирнова И.Б., Кафтайлова Н.А., Монахова Е. Английский язык для экономических 2018 Кнорус специальностей. (СПО). Учебник. М.: Кнорус, 2018.
- 5. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .
- 6. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред  $\Phi$ 3 от 3 мая 2012 г. N 47- $\Phi$ 3) // СПС "Гарант эксперт"
- 7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. М.: Издательство Юрайт, 2017. 336 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
- 8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. М. : Издательство Юрайт, 2017. 331 с. (Профессиональное образование). ISBN 978-5534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C83A61B803759#page/1

#### 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

#### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

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

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

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

Результаты обучения	Формы и методы контроля и
(освоенные умения, усвоенные знания)	оценки результатов обучения 2
Умения:	2
<ul> <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>	Текущий контроль:  → экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ;  → оценка заданий для самостоятельной работы.  Промежуточная аттестация:  → экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на экзамене
Знания:  - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;  - способы управления доходами гостиницы;  - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;  - особенности работы с различными категориями гостей;  - методы управления продажами с учётом 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 гостиничного предприятия;  - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;  - методы максимизации доходов гостиницы;  - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.	Текущий контроль:  ➤ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ;  ➤ оценка заданий для самостоятельной работы.  Промежуточная аттестация:  ➤ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на экзамене

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированные профессиональные компетенции, но и развивать общие компетенции, обеспечивающие их умения.

Наименование	Основные	Формы и методы контроля и оценки
компетенций	показатели оценки	•
,	результата	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно, к различным контекстам.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	и имитационных игр, групповой работы.  Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа.  Самостоятельная работа.  Понятийный диктант.  Тестирование Решение ситуационных задач  Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся.  Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Планирует и реализовывает собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Понятийный диктант. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся.

	T	TT
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
		имитационных игр, групповой работы.
ОК 04.	Работает в	Текущий контроль в форме: опроса: устный,
Работать в	коллективе и в	письменный; индивидуальный, фронтальный
коллективе и	команде,	Практическая работа.
команде,	эффективно	Самостоятельная работа.
эффективно	общается с	Понятийный диктант.
взаимодействовать	коллегами,	Тестирование
с коллегами,	руководством,	Решение ситуационных задач
руководством,	клиентами.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности
клиентами.	клисптами.	обучающегося в процессе освоения учебной
		дисциплины.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
		имитационных игр, групповой работы.
ОК 05.	Осуществляет устную	Текущий контроль в форме: опроса: устный,
Осуществлять	и письменную	письменный; индивидуальный, фронтальный
устную и	коммуникацию на	Практическая работа.
письменную	государственном	Самостоятельная работа.
коммуникацию на	языке с учетом	Понятийный диктант.
государственном	особенностей	Тестирование
языке с учетом	социального и	Решение ситуационных задач
особенностей	культурного	Экспертное наблюдение и оценка деятельности
социального и	контекста.	обучающегося в процессе освоения учебной
культурного		<u> </u>
контекста.		дисциплины.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
ОК 06.	Продрудот	имитационных игр, групповой работы. Текущий контроль в форме: опроса: устный,
Проявлять	Проявляет гражданско-	письменный; индивидуальный, фронтальный
гражданско-	патриотическую	Практическая работа.
патриотическую	позицию,	Самостоятельная работа.
позицию,	демонстрировать	Понятийный диктант.
демонстрировать	осознанное	1
осознанное	поведение на основе	Тестирование
поведение на основе	традиционных	Решение ситуационных задач
традиционных	общечеловеческих	Экспертное наблюдение и оценка деятельности
общечеловеческих	ценностей.	обучающегося в процессе освоения учебной
ценностей.		дисциплины.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
O10 07	Carayar	имитационных игр, групповой работы.
ОК 07.	Содействует	Текущий контроль в форме: опроса: устный,
	сохранению	письменный; индивидуальный, фронтальный

	T	T
Содействовать	окружающей среды,	Практическая работа.
сохранению	ресурсосбережению,	Самостоятельная работа.
окружающей среды,	эффективно	Понятийный диктант.
ресурсосбережению	действовать в	Тестирование
, эффективно	чрезвычайных	Решение ситуационных задач
действовать в	ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности
чрезвычайных		обучающегося в процессе освоения учебной
ситуациях.		дисциплины.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
		имитационных игр, групповой работы.
ОК 08.	Использует средства	Текущий контроль в форме: опроса: устный,
Использовать	физической культуры	письменный; индивидуальный, фронтальный
средства	для сохранения и	Практическая работа.
физической	укрепления здоровья	Самостоятельная работа.
культуры для	в процессе	Понятийный диктант.
сохранения и	профессиональной	Тестирование
укрепления	деятельности и	Решение ситуационных задач
здоровья в процессе	поддержания	Экспертное наблюдение и оценка деятельности
профессиональной	необходимого уровня	обучающегося в процессе освоения учебной
деятельности и	физической	
поддержания	подготовленности.	дисциплины.
необходимого		Интерпретация результатов наблюдений за
уровня физической		деятельностью обучающихся.
подготовленности.		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
ОК 09.	Ионо и руст	имитационных игр, групповой работы. Текущий контроль в форме: опроса: устный,
Использовать	Использует информационные	письменный; индивидуальный, фронтальный
информационные	технологии в	Практическая работа.
технологии в	профессиональной	
профессиональной	деятельности.	Самостоятельная работа.
деятельности.	деятельности.	Понятийный диктант.
деятельности.		Тестирование
		Решение ситуационных задач
		Экспертное наблюдение и оценка деятельности
		обучающегося в процессе освоения учебной
		дисциплины.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
0.70.10	_	имитационных игр, групповой работы.
ОК 10.	Пользуется	Текущий контроль в форме: опроса: устный,
Пользоваться	профессиональной	письменный; индивидуальный, фронтальный
профессиональной	документацией на	Практическая работа.
документацией на	государственном и	Самостоятельная работа.
государственном и	иностранном языке.	Понятийный диктант.
иностранном языке.		Тестирование
		Решение ситуационных задач

	Г	T., .
		Экспертное наблюдение и оценка деятельности
		обучающегося в процессе освоения учебной
		дисциплины.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
071.44	-	имитационных игр, групповой работы.
ОК 11.	Планирует	Текущий контроль в форме: опроса: устный,
Планировать	предпринимательску	письменный; индивидуальный, фронтальный
предпринимательск	ю деятельность в	Практическая работа.
ую деятельность в	профессиональной	Самостоятельная работа.
профессиональной	сфере	Понятийный диктант.
сфере		Тестирование
		Решение ситуационных задач
		Экспертное наблюдение и оценка деятельности
		<u> </u>
		обучающегося в процессе освоения учебной
		дисциплины.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся.
		Интерпретация результатов наблюдений за
		деятельностью обучающихся в процессе деловых и
		имитационных игр, групповой работы.
ПК. 4.1	Определять	Текущий контроль в форме: опроса;
Планировать	потребности службы	защиты практических занятий;
потребности	бронирования и	тестирования;
службы	продаж в	Контрольных работ по теме МДК.
бронирования и	материальных	Зачет по учебной и производственной практикам.
продаж в	ресурсах и персонале	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
материальных	и осуществлять	1 3 31 3
_	планирование	Экзамен по профессиональному модулю.
ресурсах и	потребностей	
персонале	_	
	структурного	
	подразделения	
	гостиницы и других	
TTT 1.0	средств размещения;	
ПК.4.2	Выстраивать	Текущий контроль в форме: опроса;
Организовывать	систему	защиты практических занятий;
деятельность	стимулирования	тестирования;
сотрудников	работников службы	Контрольных работ по теме МДК.
службы	бронирования и	Зачет по учебной и производственной практикам.
бронирования и	продаж Управлять	Экзамен по междисциплинарному курсу.
продаж в	^ <del>-</del>	Экзамен по профессиональному модулю.
соответствии с	материально-	J
текущими планами	производственными	
и стандартами	запасами	
гостиницы		
ПК.4.3	Контролировать	Текущий контроль в форме: опроса;
Контролировать	работу сотрудников	защиты практических занятий;
текущую	службы	тестирования;
деятельность	бронирования и	Контрольных работ по теме МДК.
сотрудников	продаж по	Зачет по учебной и производственной практикам.
службы	организации встреч,	троизводотвонной практиками
,	-Francisadini perberi,	I .

бронирования и	приветствий и	Экзамен по междисциплинарному курсу.
продаж для	обслуживания гостей,	Экзамен по профессиональному модулю.
поддержания	по их регистрации и	
требуемого уровня	размещению, по	
качества	охране труда на	
	рабочем месте, по	
	передаче	
	работниками дел при	
	окончании смены;	
	контролировать	
	выполнение	
	сотрудниками	
	стандартов	
	обслуживания и	
	регламентов службы	
	бронирования и	
	продаж	