

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по  
учебной работе

И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

---

43.02.14 Гостиничное дело

*по программе подготовки специалистов среднего звена  
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – специалист по гостеприимству

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа профессионального модуля «ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552 и учебным планом, утвержденным ОГА ПОУ «НТТТ»

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новгородский торгово-технологический техникум

Разработчики:

Кравченко С.В. - *методист УМО*

Владимирова Н.А. – *начальник УМО*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
1.1 Область применения программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля	4
1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля	5
<b>2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
3.1 Тематический план и содержание профессионального модуля	7
3.2 Содержание профессионального модуля	8
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>17</b>
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	17
4.2 Информационное обеспечение обучения	17
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	18
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	19
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>17</b>
<b>6. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>23</b>
6.2 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	23
<b>7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ</b>	<b>27</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

### 1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела при наличии среднего общего образования.

### 1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам 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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- 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 отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

**знать:**

- 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;

**иметь практический опыт в:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

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

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 412 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 170 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 8 часов;
- учебной и производственной практики – 216 часов;
- экзамен квалификационный – 9 часов.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

**2.1. Перечень общих компетенций:**

Код	Наименование общих компетенций
<b>ОК 1.</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
<b>ОК 2.</b>	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК 3.</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное

	развитие.
<b>ОК4.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
<b>ОК 5.</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК 6.</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
<b>ОК 7.</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
<b>ОК 8.</b>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
<b>ОК 9.</b>	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
<b>ОК 10.</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

## **2.2. Перечень профессиональных компетенций:**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
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

#### 3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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			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., промежуточная аттестация	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК4.1-ПК4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	151	136	34	9	6	24	72	144
ПК4.1-ПК4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж гостиничного продукта	36	34	34		2			
ПК4.1-ПК4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144							
	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>9</b>							
	<b>Всего:</b>	<b>412</b>	<b>170</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>72</b>	<b>144</b>

#### 3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная	Объем часов
-----------------------------	--	-------------

профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	
1	2	3
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</b>		<b>151</b>
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. 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.</p> <p>2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>3. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.</p> <p>4. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.</p> <p>5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.</p>	<b>6</b>
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Речевые стандарты при бронировании и продажах.</p> <p>2. Организация и ведение переговорного процесса.</p> <p>3. Понятие, цели, виды переговоров.</p> <p>4. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.</p> <p>5. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора</p> <p>6. Письменная коммуникация.</p> <p>7. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.</p> <p>8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>9. Понятие клиентоориентированности.</p> <p>10. Создание благорасположения (гудвилл).</p> <p>11. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран</p> <p>12. Работа с рекламациями и отзывами потребителей.</p> <p>13. Психологические модели потребительских мотиваций.</p> <p>14. Типы покупательских мотиваций и решений.</p>	<b>10</b>
Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Технологический цикл обслуживания гостей.</p>	<b>20</b>



при бронировании и продажах	<p>2.Бронирование. Определение и показатели бронирования.</p> <p>3.Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.</p> <p>4.Изучение способов гарантирования бронирования.</p> <p>5.Способы бронирования мест в гостиницах.</p> <p>6.Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.</p> <p>7.Оформление заказов на бронирование номеров.</p> <p>8.Алгоритм рассмотрения заявок.</p> <p>9.Виды заявок и действия по ним.</p> <p>10.Формы, бланки заявок на бронирование.</p> <p>11.Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.</p> <p>12.Виды отказов от бронирования.</p> <p>13.Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.</p> <p>14.Виды оплаты бронирования</p> <p>15.Автоматизированные системы управления в гостиницах.</p> <p>16.Рынок автоматизированных систем управления.</p> <p>17.Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>18.Ознакомление с технологией on-line бронирования.</p> <p>19.Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ</p>	
Тема 1.4 Особенности работы с клиентами	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	<p>1.Сегментирование клиентов.</p> <p>2.Формирование и ведение базы данных.</p> <p>3.Определение целевых групп клиентов.</p> <p>4.Программы лояльности; клиентские мероприятия.</p> <p>5.Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.</p> <p>6.Пакеты услуг.</p> <p>7.Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.</p> <p>8.Прямые и непрямые каналы бронирования</p> <p>9.Презентация услуг гостиницы.</p>	

	10.Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. 11.Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>16</b>
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	4. Индивидуальное и групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	5. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
	6. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	
	7. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	
	8. Формирование пакетов услуг гостиницы	
Тема 1.5.Документация службы бронирования и продаж.	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	1.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	
	2.Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	3.Виды заявок и действия с ними.	
	4.Этапы работы с заявками.	
	5.Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	6.Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>10</b>
	1.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.	
	3.Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тема 1.6. Ценообразование и ценовая политика	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>
	1.Ценообразование: расчет цены услуг.	

гостиничного предприятия	2.Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;	
	3.Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	4.Цена и тариф управление доходами (revenue management).	
	5.Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	6.Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	
	7.Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	8.Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	
	9.Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	
	10.Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	
	11.Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	
	12.Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	
	13.Алгоритм работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов	
	Тема 1.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	
	1.Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	
	2.Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	
	3.Виды передаваемой информации и каналы связи.	
	4.Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	
	5.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	
	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>8</b>
	1.Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	
	2.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.	
	<b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК04.01</b>	<b>6</b>
	1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	
	2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	
	3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	4. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с	

	<p>разными сегментами клиентов</p> <p>5. Разработка презентации гостиничного продукта</p> <p>6. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»</p>	
	<b>экзамен</b>	<b>9</b>
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>		<b>36</b>
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на иностранном языке	<b>Практические занятия</b> Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования	10
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	<b>Практические занятия</b> Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке в различных ситуациях	16
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	<b>Практические занятия</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. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	8
<b>Самостоятельная учебная работа при изучении МДК04.02</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании</li> <li>2. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке</li> </ol>		<b>2</b>
<b>Курсовая работа</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения</li> <li>2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях</li> </ol>		

<p>3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах</p> <p>4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях</p> <p>5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс</p> <p>6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение</p> <p>7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы</p> <p>8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия</p> <p>10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования</p> <p>11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях</p> <p>12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице</p> <p>15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными</p> <p>18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p>	
<p><b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</b></p> <p>1. Выбор темы курсовой работы</p> <p>2. Основные требования к оформлению работы</p> <p>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</p> <p>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</p> <p>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p>	<p>24</p>

<p>7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.  8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками  9.Основные правила к написанию заключения  10. Индивидуальные консультации.  11. Защита курсовой работы.</p>	
<p><b>Экзамен квалификационный</b></p>	<b>9</b>
<p><b>Учебная практика</b>  <b>Виды работ</b>  1. Организация рабочего места  2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  4. Оформление бронирования с использованием телефона  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. Внесений 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.</p>	<b>72</b>

<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</li> <li>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</li> <li>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ol>	<p><b>144</b></p>
<p><b>Всего</b></p>	<p><b>412</b></p>

## **4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Стойка бронирования и продаж» с модулем он-лайн бронирования, «Иностранный язык»

Оборудование учебного кабинета «Стойка бронирования и продаж»

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор (по необходимости)
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Оборудование учебного кабинета «Иностранный язык»:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- технические средства обучения (по необходимости)

### **4.2 Информационное обеспечение обучения**

#### **Нормативные документы:**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .

3. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

#### **основные источники:**

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 304 с.

2. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2017г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

3. Немецкий язык: туризм и сервис: Учебник / М.М. Васильева, М.А. Васильева. - М.: Альфа-М: НИЦ Инфра-М, 2018. - 304 с.

#### **дополнительные источники:**

1. 1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.



3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.

#### электронные издания

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

При освоении программы профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» учебные занятия по междисциплинарным курсам проходят парами с уроками по 45 минут с перерывами по 10 минут между уроками и между парами. Продолжительность учебной недели 36 часов.

Текущий контроль предусматривает тестирование, устный и письменные опросы, контрольные работы. Аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. Консультационная помощь обучающимся осуществляется в индивидуальной и групповой формах в количестве часов, предусмотренных учебным планом.

В целях реализации компетентностного подхода, предусматриваются использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Использование данных форм проведения занятий сочетается с внеаудиторной работой, способствующей формированию и развитию общих и профессиональных компетенций (участие обучающего в развитии студенческого самоуправления, участие в работе общественных организаций, творческих клубах и др.).

В целях организации учебного процесса Новгородский торгово – технологический техникум заключает договор о производственной практике обучающихся с предприятием, в котором указывается численность обучающихся направляемых на практику, сроки, условия и порядок проведения производственной практики, соблюдение правил охраны труда

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение содержания разделов профессионального модуля и прохождение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Учебная и производственной практика (по специальности) проводится концентрировано.

При прохождении производственной практики на предприятиях и организациях продолжительность рабочего времени зависит от возраста и

составляет в соответствии с трудовым законодательством: для подростков от 16 до 18 лет – 6 часов в день (36 часов в неделю); в возрасте 18 лет и старше – не более 40 часов в неделю.

#### 4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками техникума, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью «Гостиничное дело» (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников техникума отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях по направлению деятельности «Гостиничное дело» не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует направленности «Гостиничное дело» в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет не менее 25 процентов

### 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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 Практическая работа	Экспертное наблюдение 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 Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Практическая работа 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.	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 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
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	Собеседование	Оценка результата

окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии	<i>Наблюдение и оценка достижений обучающегося на практических занятиях, учебной и производственной практиках</i>  <i>Устный экзамен</i>  <i>Тестирование</i>
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации торгово-сбытовой деятельности; – оценка эффективности и качества выполнения;	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации торгово-сбытовой деятельности;	
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные	
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	

Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.	– Выполнение производственных задач с соблюдением законодательства и нормативных документов	
--	---	--

## **6.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

#### **ПМ04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

##### **6.1 Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации в форме экзамена по МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.
2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.
3. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
4. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.
6. Речевые стандарты при бронировании и продажах.
7. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.
8. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора
9. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
10. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).
11. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран
12. Работа с рекламациями и отзывами потребителей.
13. Психологические модели потребительских мотиваций.
14. Типы покупательских мотиваций и решений.
15. Технологический цикл обслуживания гостей.

16. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.
17. Способы гарантирования бронирования.
18. Способы бронирования мест в гостиницах.
19. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Последовательностью и технология резервирования мест в гостинице.
20. Оформление заказов на бронирование номеров.
21. Виды заявок и действия по ним.
22. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.
23. Виды отказов от бронирования.
24. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.
25. Виды оплаты бронирования
26. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.
27. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
28. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ
29. Сегментирование клиентов.
30. Определение целевых групп клиентов.
31. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
32. Работа специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.
33. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.
34. Прямые и не прямые каналы бронирования
35. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.
36. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Правил заполнения бланков бронирования.
37. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.
38. Отчеты по бронированию.
39. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
40. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены;
41. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.
42. Цена и тариф управление доходами (revenue management).

42. Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

43. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

44. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.

45. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг

46. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.

47. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе

48. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.

49. Алгоритм работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов

50. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.

51. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.

52. Виды передаваемой информации и каналы связи.

53. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.

54. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

55. Тематика практических занятий и лабораторных работ

56. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.

57. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.

## **6.2 Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена/ дифференцированного зачета**

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется обучающемуся, если отсутствует знание и понимание теоретического содержания курса; несформированность большей части практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, очень низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, ниже минимального); отсутствует мотивация к обучению.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется обучающемуся, если присутствует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, близким к минимальному); низкий уровень мотивации учения.



*Оценка «хорошо»* выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса; недостаточность в обосновании отдельных собственных суждений, не оказывающая значительного влияния на формирование практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий; средний уровень мотивации учения.

*Оценка «отлично»* выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; обоснование собственных суждений с учетом сформированных необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий.

### **6.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплинам модуля**

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций обучающегося, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы; степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий

## 7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20\_\_ / \_\_ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от \_\_\_\_ \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20\_\_ / \_\_ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела

от \_\_\_\_ \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)