

Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

АННОТАЦИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

[наименование профессионального модуля]

Нормативная основа составления рабочей программы	ФГОС СПО (приказ Минобрнауки РФ от 9 января 2016 г. №1552)
Профиль получаемого профессионального образования	Социально-экономический
Наименование специальности	43.02.14 Гостиничное дело
Фамилия, имя, отчество разработчика(ов) РППМ	Носова Анна Викторовна Гаева Елена Витальевна
Всего максимальной учебной нагрузки –	263
В том числе часов обязательных учебных занятий –	193
Вид аттестации –	Квалификационный экзамен
Семестр аттестации –	7

Цель:	овладение видами профессиональной деятельности в области гостиничного сервиса в процессе освоения профессионального модуля.
Задачи:	овладение обучающимися видом профессиональной деятельности в области организации и контроля службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными и общими компетенциями.
Структура:	МДК.4.1. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта МДК.4.2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж УП.4.1. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта ПП.4.1. Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта
Требования к практическому опыту:	планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж; разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Требования к знаниям:

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.

Требования к умениям:

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.

Изучение профессионального модуля позволяет сформировать следующие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций	МДК
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и	МДК.4.1., МДК.4.2.

	поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	МДК.4.1., МДК.4.2.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	МДК.4.1., МДК.4.2.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

3.4.4.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
	[наименование вида профессиональной деятельности]	
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
	[перечень профессиональных компетенций]	

Содержание профессионального модуля

Раздел ПМ.4	
МДК.4.1.	Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта
МДК.4.2.	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж
Раздел 1.	Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта
Тема 1.1.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами
Тема 1.2.	Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями
Тема 1.3.	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке
Раздел 2.	Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах
Тема 2.1.	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах
Тема 2.2.	Особенности работы с клиентами
Тема 2.3.	Документация службы бронирования и продаж
Тема 2.4.	Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия
Тема 2.5.	Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке
Раздел 3.	Стандарты качества обслуживания гостей в процессе технологического цикла
Тема 3.1.	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы
Тема 3.2.	Речевые стандарты, используемые при бронировании на иностранном языке
УП.4.01.	Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта
ПП.4.01.	Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта