

**Автономная некоммерческая
профессиональная образовательная организация
«Владимирский техникум экономики и права Владкоопсоюза»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж**

для специальности

43.02.14 Гостиничное дело

Г. Владимир

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Владимирский техникум экономики и права Владкоопсоюза»

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 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 профессиональных компетенций (ПК):

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

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной

профессиональной образовательной программы: профессиональный модуль ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж входит в профессиональный цикл

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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

Иметь практический опыт	в: <ul style="list-style-type: none">- 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;
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объем образовательной программы - 684 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 466 часов;

самостоятельной работы обучающегося –42 часа;

учебной практики – 72 часов,
производственной практики – 72 часа
консультации – 20 часов
промежуточная аттестация – 12 часов.

1.5. Основные образовательные технологии

При реализации рабочей программы используются следующие технологии: информационно-коммуникационные технологии, учебного проектирования (метод проектов), кейс-технологии, игровые технологии.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедийный проектор
- интерактивная доска

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя;

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис. – М.: «ИНФРА», 2014.

Дополнительные источники

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: «ИНФРА», 2013.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. – М.: «Академия», 2014

Периодические издания:

1. Журнал «Отель» - ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

2. Журнал «Парад отелей» - ведущее российское периодическое издание рассматриваемые с различных точек зрения: поставщика услуг - гостиницы; посредника туристского агентства и представительства и, несомненно, конечного потребителя данного рынка - российского и иностранного туриста.

3. Журнал «Туризм и отдых» - рекламно-информационное издание, на страницах которого еженедельно представляется весь спектр услуг в сфере туристического бизнеса.

5. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

6. Журнал «Индустрия Туризма» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

7. Журнал «Современный Отель» - профессиональный путеводитель по гостиничному бизнесу.

8. Журнал «Пять звезд» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Интернет-ресурсы:

1. www.delinform.ru – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров.
2. www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России
3. www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.
4. www.votpusk.ru – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.

5. www.alltourism.ru – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоению студентами программы профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж должно предшествовать изучение общепрофессиональных дисциплин ОП.9 Сервисная деятельность, ОП.10 Организация туристической индустрии

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику. Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Учебная практика проводится в образовательной организации либо на предприятиях на основе договоров между образовательной организацией и организациями г. Владимира, заключаемых до начала практики.

Производственная практика проводится на предприятиях.

Контроль освоения профессионального модуля предусматривает различные формы: текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости подразумевает письменные и устные опросы, контроль самостоятельной работы студентов, отчеты по выполнению практических работ. Промежуточная аттестация запланирована по окончании освоения всего профессионального модуля в форме экзамена, включающего вопросы каждого раздела профессионального модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направ-

ление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

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

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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

АН ПОО ВТЭП, реализующий подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости проводится преподавателем в процессе обучения. Основными формами текущего контроля успеваемости являются устный опрос, практическая работа, тестовые задания, лабораторные работы. По учебной и производственной практике проводятся дифференцированные зачеты и комплексные зачеты.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся.

Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются преподавателями и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации создаются контрольные оценочные средства (КОС).

КОС включают в себя контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса	Тестирование Ролевая игра

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка результатов Экспертное наблюдение	Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества		
		Экзамен

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
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие		
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в		

чрезвычайных ситуациях		
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		