

**Аннотация рабочей программы модуля
МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина МДК.04.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» (ОК.4) «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» (ОК.09), «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» (ОК.11).

Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Главная стратегическая цель рабочей программы СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» - формирование совокупности знаний, умений и навыков у студентов в данной области бронирования и продаж, для дальнейшей профессиональной деятельности.

Цели дисциплины:

- подготовка специалистов, владеющих системой знаний о бронировании и продажах гостиничного продукта;
- изучение механизма технологий резервирования и продаж гостиничного продукта.

Задачи:

- изучение правил процесса бронирования гостиничных услуг;
- владение технологией ведения телефонных переговоров;
- изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта;
- подбор соответствующий им гостиничный продукт;
- разработка практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявление конкурентоспособность гостиничного продукта и организации;
- участие в разработке комплекса маркетинга.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

Знать:

- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании.
- выявления, анализа и формирования спроса на гостиничные услуги;
- проведения сегментацию рынка;
- разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей, определения его характеристики и оптимальной номенклатуры услуг;
- оценки эффективности сбытовой политики; выбора средства распространения рекламы и определения их эффективности;
- формирования содержания рекламных материалов;
- сбора и анализа информации о ценах;

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Перечень профессиональных компетенций

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонал

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

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 356 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 320 часов;

самостоятельная работа обучающегося 18 часов, курсовая работа 24 часа.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>356</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>320</i>
в том числе:	
занятия лекционного типа	<i>176</i>
практические занятия	<i>120</i>
курсовое проектирование	<i>24</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>18</i>
в том числе:	
самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения	<i>18</i>

дополнительного теоретического материала	
Консультации	6
Промежуточная аттестация в форме (экзамена)	12

Структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа обучающегося (час)
		Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Организация работы службы бронирования	22	12	10	
Виды и способы бронирования	24	12	10	2
Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	30	16	12	2
Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;	32	18	12	2
Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования	32	18	12	2
Методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребители гостиничного продукта, особенности их поведения;	34	20	12	2
Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;	34	20	12	2
Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы	36	20	14	2
Специфика ценовой политики гостиницы, специфика рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта.	36	20	14	2
Конкурентная среда. Маркетинговые исследования.	34	20	12	2
Всего по дисциплине	314	176	120	18

Самостоятельная работа при изучении раздела

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. В процессе изучения дисциплины предусмотрено написание курсовой работы.

Форма проведения аттестации по дисциплине: защита курсовой работы, экзамен.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2020. - 336 с. - (Серия: Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-451271#page/1>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 331 с. - (Серия: Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-451272#page/1>
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 336 с. - (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). - URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-451271#page/1>
4. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=340840>
1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 449 с. - URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-456706#page/1>
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 413 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/viewer/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-448858#page/1>
6. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 188 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/viewer/organizaciya-i-specifika-predostavleniya-gostinichnyh-uslug-v-gostinichah-467368#page/1>

Автор РПД преподаватель Самсоненко Марина Владимировна