

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И
ПРОДАЖ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность:
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация:
Специалист по гостеприимству

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: Рабочая программа междисциплинарного курса. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021. – 25 с.

Программа междисциплинарного курса МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников 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 09.12.2016 № 1552.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ МДК	4
1.1 Область применения программы МДК	4
1.2 Место МДК в структуре образовательной программы	4
1.3 Цель и задачи МДК.....	4
1.4 Количество часов на освоение МДК.....	5
1.5 Результаты освоения МДК.....	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК	7
2.1. Объем МДК и виды учебной работы.....	7
2.2. Тематический план и содержание МДК.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК.....	15
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению	15
3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК	16
3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК	17
3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК	19

1. ПАСПОРТ МДК

1.1 Область применения программы МДК

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 9 декабря 2016 г., № 1552, и учебным планом, утвержденными ученым советом Российского университета кооперации 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 профессиональных компетенции:

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.

1.2 Место МДК в структуре образовательной программы

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж относится к профессиональному модулю ПМ.04.

1.3 Цель и задачи МДК

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж - овладеть видом деятельности (ВД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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

иметь практический опыт в:

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников 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.

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 гостиницы;

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 гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

способы управления доходами гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учетом 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 гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

виды отчетности по продажам.

1.4 Количество часов на освоение МДК

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно)...187 часов, в том числе:

Обязательная часть 168 часов

Вариативная часть 19 часов

Объем образовательной программы дисциплины (суммарно) 187 часов, в том числе:

Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем 135 часа.

Самостоятельная работа-40 часов

1.5 Результаты освоения МДК

Результатом освоения МДК является овладение обучающимися общими и профессиональными компетенций:

Изучение МДК направлено на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных 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, применять стандарты антикоррупционного поведения

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. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объем МДК и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся (всего)	187
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	135
в том числе:	
<i>Лекции</i>	76
<i>практические занятия</i>	38
в том числе в форме практической подготовки	38
<i>консультации</i>	1
<i>Курсовая работа</i>	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
Промежуточная аттестация проводится в форме Экзамена	12

2.2. Тематический план и содержание МДК

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся,	Объем часов, в том числе в форме практической подготовки	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж			
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	Содержание учебного материала:		
	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	4	ОК 01. – ОК 11 ПК 4.1.-ПК4.3
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.		
	Практические занятия: Практическое занятие №1 <i>Предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, услуги</i>	11/11	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Содержание учебного материала:		
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	4	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	4	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	4	
	Практические занятия: Практическое занятие №3 Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров.	2/2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Практическое занятие №4. <i>Составление и обоснование организационной</i>	11/11	ПК 4.1.-ПК4.3

	<i>структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы</i>		
Тема 1.3 Правила предоставления гостиничных услуг	Содержание		
	Основные нормативные документы по правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	4	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Международные гостиничные правила		
	Практические занятия:		
	Практическое занятие №5 Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование	2/2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Практическое занятие №6 Оформления заявок на бронирование, на аннулирование или изменения бронирования	2/2	ПК 4.1.-ПК4.3
Тема 1.4 Работа с рекламациями потребителей с целью получения прибыли	Содержание учебного материала:		
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	4	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности.		
	Нейтрализация возражений потенциального клиента. Клиентоориентированность как основа технологий продаж. Постоянные клиенты. Этапы совершения покупки. Подготовка к продажам.		
Создание инструментов диагностики потребностей потребителей туристских услуг. Алгоритмы первого посещения клиента. Продажи по телефону. Пробуждение интересов потенциальных клиентов. Привлечение и удержание клиентов.			
Тема 1.5 Цели, виды и способы бронирования	Содержание учебного материала:		
	Процедуры и операции продаж гостиничного продукта туроператорам. Определение критериев эффективности продаж гостиничного продукта туроператорам. Цели бронирования	4	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Формирование предварительного заказа на места бронирования Предоставление услуг бронирования потребителю		
	Виды и способы бронирования		
	Понятие гарантированного и негарантированного бронирования Виды бронирования Способы бронирования		
	Аннулирование или изменение заявок	2	
	Правила аннулирования бронирования Внесение изменения в базу данных		
Информирование потребителя			
	Содержание учебного материала:		

Тема 1.6. Особенности маркетинга гостиничных услуг	Инструменты маркетинга в деятельности гостиницы. Каналы сбыта. Продвижение. Способы ценообразования. Продажи, техника продаж и дистрибьюция в электронных системах бронирования. Клиентоориентированный маркетинг.	2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ и подготовка к их защите. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.Работа с опорным конспектом лекции. Закрепление ключевых понятий темы. 2.Подготовка индивидуального или бинарного публичного выступления по заданной тематике с применением технологии «Power Point» (выбор свободный) 3Подготовка рефератов по темам раздела №1		20	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание учебного материала: Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Практические занятия: Практическое занятие №12 Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ		
		2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
		2	
		2	
		2	
		2	
		2/2	ОК 01. - ОК11.,

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание учебного материала:		ПК 4.1.-ПК4.3
	Сегментирование клиентов.	2	
	Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.		
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	
	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.	2	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №14 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	2/2	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание учебного материала:		ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	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	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	
	Практические занятия		
	Практическое занятие №26 Буклеты, образцы продукции. Оценка поведения на переговорах.	2/2	
	Практические занятия		
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание учебного материала:		ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue		

	management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
Тема 2.5 Особенности ценообразования на рынке услуг	Содержание учебного материала:		
	Основные понятия: цена, ценовая политика и стратегия ценообразования. Цели, задачи и направления формирования цен. Назначение цен в маркетинге. Классификация цен по месту их установления, степени развития конкурентной среды. Факторы, влияющие на формирование цен. Информационное обеспечение политики ценообразования: источники информации, работа с ними. Взаимодействие бухгалтеров, экономистов, менеджеров и др. специалистов с маркетологами при формировании ценовой политики организации. Стратегия ценообразования: формулирование целей, определение последовательности реализации целей. Особенности стратегии ценообразования на новые и известные товары. Виды цен, характерные для разных стратегий, основания для выбора стратегий ценообразования.	2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
Тема 2.6 Личные продажи. Франчайзинг.	Содержание учебного материала:		
	Гостиничные цепи, сущность и преимущество. Участники системы франчайзинга, их права и обязанности. Франчайзинговая практика на российском рынке гостиничных услуг	2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
Тема 2.7 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования	Содержание учебного материала:		
	Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Состав, функции и возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий для бронирования.	2	
	Практические занятия: Практическое занятие №31 Освоение методов работы с программным продуктом (регистрация писем-заявок, поиск по базе данных номерного фонда, внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда, формирование графика заезда гостей и т.д.)	2/2	ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2 1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.		10	ОК 01. - ОК11.,

2.	Подготовка к практическим занятиям			ПК 4.1.-ПК4.3
3.	Подготовка рефератов по темам раздела №2			
4.	Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании			
5.	Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»			
6.	Работаем над созданием «Досье клиента» с использованием интернет-ресурсов (найти инф. сайт круп. Компании, описать осн. Реквизиты и лиц центра принятия решения по вашему предложению).			
Раздел 3. Обеспечение качества и конкурентоспособности гостиничных услуг				
Тема 3.1. Качество как социально- экономическая категория и объект управления	Содержание учебного материала:			
	Сущность и условия формирования товарного ассортимента. Уровни гостиничного продукта. Особенности товара – услуга. Качество как объект управления. Основные этапы развития систем менеджмента качества. Качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев , потребителей и служащих	2		ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Практические занятия:			
	Практическое занятие №34 Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия. Документация системы качества.	2/2		
Тема 3.2 Изучение потребительского поведения	Содержание учебного материала:			
	.Методы изучения анализа предпочтения потребителя. Осознание проблемы. поведения. Поиск информации. Решение о покупке. Нужда. Потребность. Классификация потребностей. Позиционирование как инструмент влияния на сознание потребителей.	2		ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Сегментирование рынка, позиционирование гостиничных услуг. Понятие и значение сегментации рынка гостиничных услуг. Характеристика признаки и методов сегментации, Понятие «Потребительского поведения». Классификация потребностей. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Управление клиентской базой. Основные составляющие программы лояльности на предприятии.	2		
Тема 3.3 Конкурентоспособность гостиничного предприятия	Содержание учебного материала:			
	Социально-экономическая сущность конкуренции в гостиничном бизнесе. Конкурентоспособность гостиничного предприятия и его услуг в условиях современного рынка. Факторы конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ рыночной позиции предприятия.	2		ОК 01. - ОК11., ПК 4.1.-ПК4.3
	Классификация клиентов туроператора и целевые контактные аудитории.	2		

Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программы ее повышения в сфере продаж гостиничного продукта.		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице. 2. Реферативное исследование	10	
	Консультации	1
	Курсовое проектирование	20
	Промежуточная аттестация	12
	Итого	187

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ МДК

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*.

Стандартная и специализированная мебель:

Рабочее место преподавателя;
Доска аудиторная;
Столы аудиторные двухместные;
Стулья стандарт;
Стулья ученические.

Оборудование, технические средства обучения:

Стойка ресепшн угловая;
Кровати;
Тумбы прикроватные;
Шкаф для одежды;
Комод;
Телевизор;
Душевая кабина;
Коврик для ванной;
Раковина;
Унитаз;
Занавески;
Карнизы;
Комплекты постельного белья;
Одеяла;
Одеяла цветное;
Подушки;
Покрывала;
Полотенца;
Простыни;

Тренажер-стойка «Стойка приема и размещения гостей»

Технические средства обучения

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Стенд «Основные туристские регионы РФ»;
Стенд «Виды туристских продуктов»;
Дидактические пособия.

3.2. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

а) основная литература:

1. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г. — Москва : КноРус, 2020. — 187 с. — ISBN 978-5-406-01707-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/938278> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-4365-5250-7. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/936719> (дата обращения: 21.08.2020).

б) дополнительная литература:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 21.08.2020).

2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с. + Доп. материалы. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 21.08.2020).

3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034526> (дата обращения: 21.08.2020).

4. Черникова, Л.И. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Черникова Л.И. — Москва : КноРус, 2019. — 192 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06698-0. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/930205> (дата обращения: 21.08.2020).

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. -

Текст : электронный // ЭБС Znanium.com [сайт]. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505> (дата обращения: 21.08.2020).

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 413 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06991-2. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт].— URL: <https://book.ru/book/931161> (дата обращения: 21.08.2020).

7. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936360> (дата обращения: 21.08.2020).

8. Крючкова, Т.М. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Крючкова Т.М., Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2021.— 165 с. — ISBN 978-5-406-03848-2.—Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 22.08.2020).

3.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных, информационных справочных систем ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения МДК

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. AdobeAcrobat – свободно-распространяемое ПО
2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

3.4. Особенности реализации МДК для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация учебного процесса, в том числе промежуточной аттестации для студентов имеющих ограниченные возможности здоровья и (или) инвалидов осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальных особенностей).

Создание безбарьерной среды направлено на потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: с нарушениями зрения; с нарушениями слуха; с ограничением двигательных функций.

Предусмотрена возможность альтернативных устройств ввода информации: специальная операционная система Windows, такая как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настраивать действия Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши. Для слабослышащих студентов имеется в наличии звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и видеоматериалы.

Обучающиеся инвалиды, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.

Вся образовательная информация, представленная на официальном сайте университета, соответствует стандарту обеспечения доступности web-контента (WebContentAccessibility). Веб-контент доступен для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья. В университете установлена лицензионная программа Website x5 free 10 (программа для бесплатного создания сайтов).

При необходимости для прохождения учебной практики имеется возможность создания рабочего места в учебном корпусе.

Государственная итоговая аттестация выпускников вуза с ограниченными возможностями здоровья является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме, включая защиту выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Выпускники с ограниченными возможностями здоровья при подготовке к государственной итоговой аттестации и в период ее проведения имеют возможность доступа в аудитории, к библиотечным ресурсам института.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК

Контроль и оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателями в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения рабочей программы МДК включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию по итогам освоения МДК. Оценка качества освоения программы по междисциплинарному курсу включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<p>Иметь практический опыт в:</p> <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; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. <p>Уметь:</p> <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 	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен

	<p>бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p> <p>Знать</p> <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. 	
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <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; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; 	<p>Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. <p>Уметь:</p> <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; <p>проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p> <p>Знать</p> <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; 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Иметь практический опыт в:</p> <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; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. <p>Уметь:</p> <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; <p>проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p> <p>Знать</p>	<p>Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен.</p>

	<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. 	
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>- демонстрация интереса к будущей профессии</p> <p>-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</p>	<p>Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен.</p>

	наставника).	
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> - решение проблемных ситуаций; - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития 	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<ul style="list-style-type: none"> решение проблемных ситуаций; - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях - проявление ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами 	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен.
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<ul style="list-style-type: none"> - использование различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы; - использование необходимые информации при выполнении профессиональных задач. - излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы. 	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного	<ul style="list-style-type: none"> - планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения; - описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) 	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен

поведения		
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен.
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	-использование различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы; - использование необходимые информации при выполнении профессиональных задач. - излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	Тестовые задания, самостоятельная работа, реферат, кейс-задачи, практические работы Курсовая работа, экзамен