

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

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА 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 профессионального модуля. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составлена соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

**Рабочая программа:**

**согласована** с представителями работодателей:

Генеральный директор ООО «Казань Отель групп»

А.В. Шульников



Заместитель директора Гостиница «Персеида» на Театральной" ООО

"Персеида"

Р.М. Хуснутдинова



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

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи профессионального модуля .....	6
2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Программа экзамена по модулю.....	7
2.2. Критерии оценки.....	8

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным 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 работников 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 в структуре основной профессиональной образовательной программы**

«Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» относится профессиональным модулям (ПМ.04) и включает МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж», МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности). Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 426 часов.

Коды формируемых компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	СУММАРНО, часов	Объем времени, отведенный на освоение профессионального модуля							
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции, часов	практическое занятие, часов	лабораторное занятие, часов	из них в форме практической подготовки (от Консультации, часов**	Курсовой проект (работа), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 1-11, ПК 4.3, ПК 4.2, ПК 4.3	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	187	76	38		38	1	20	12	40
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	89		68		34				21
	Учебная практика	36								
	Производственная практика (по профилю специальности)	108								
	Экзамен по модулю	6								
	<b>Всего:</b>	<b>426</b>								

### 1.3. Цели и задачи профессионального модуля

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

собрать 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.

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
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 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Программа экзамена по модулю

Экзамен по модулю – итоговая форма контроля освоения обучающимся вида деятельности и входящих в него профессиональных компетенций. Экзамен по модулю проводится по завершении освоения программы профессионального модуля.

К экзамену по модулю допускаются обучающиеся, имеющие положительные результаты промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и освоившие все виды работ по практикам, входящим в состав профессионального модуля.

Для проведения экзамена по профессиональному модулю создается аттестационная комиссия, которая формируется из работников филиала, участвовавших в реализации профессионального модуля и/или нескольких представителей работодателей, их объединений по профилю подготовки обучающихся.

Для проведения экзамена по профессиональному модулю готовится комплект оценочных средств на основе программы модуля.

К началу экзамена по модулю готовятся следующие документы:

- комплект оценочных средств для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности;
- наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы, образцы и др., разрешённые к использованию на экзамене, в соответствии с перечнем, соответствующей специальности/профессии;
- оценочный лист по профессиональному модулю
- экзаменационная ведомость по профессиональному модулю;
- журнал учебных занятий;
- зачётные книжки.

Перед началом экзамена экзаменуемым разъясняется содержание заданий (испытаний), порядок и условия их выполнения, время начала и окончания выполнения заданий.

Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом. По итогам экзамена по модулю выставляется оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и выставляется в экзаменационную ведомость. Оценка за экзамен по модулю вносится в зачетную книжку студента как результат промежуточной аттестации в том семестр, в котором проводился экзамен и заверяется подписью председателя аттестационной комиссии.

В случае неявки обучающегося на экзамен по модулю в экзаменационной ведомости делается отметка «не явился». Обучающемуся, не явившемуся на экзамен по уважительной причине, подтвержденной соответствующим документом, руководитель структурного подразделения, отвечающий за реализацию профессиональных образовательных программ специальности, назначает новый срок сдачи экзамена. По завершении всех экзаменов допускается пересдача экзамена по модулю, по которому обучающийся получил неудовлетворительную оценку.

## **2.2. Критерии оценки**

- «отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы



с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

- «хорошо» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;

- «удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «неудовлетворительно» - теоретическое содержание междисциплинарного курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
<p><b>ПК 4.1</b> Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>умение оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>знание структуры и места службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>знание направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</p> <p>знание рынка гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</p> <p>знание видов каналов сбыта гостиничного продукта;</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;</p>
<p><b>ПК 4.2.</b> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>умение осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p> <p>умение выделять целевой сегмент клиентской базы;</p> <p>умение собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>умение ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;</p>

	<p>умение разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>умение выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</p> <p>умение проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>знание способов управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</p> <p>знание особенностей работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации;</p> <p>знание способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</p> <p>знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>знание каналов и технологии продаж гостиничного продукта;</p> <p>знание ценообразования, видов тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия;</p> <p>знание принципов создания системы «лояльности» работы с гостями;</p> <p>знание методов максимизации доходов гостиницы;</p> <p>знание критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</p> <p>знание видов отчетности по продажам;</p> <p>знание нормативных документов, регламентирующих работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;</p> <p>знание перечня ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</p> <p>знание методики проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>	
<p><b>ПК 4.3.</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>умение оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</p> <p>умение определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>умение разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>знание критериев и методы оценки эффективности работы сотрудников и</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;</p>

	службы бронирования и продаж; знание видов отчетности по продажам;	
<b>ОК 01</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; оптимальность определения этапов решения задачи; адекватность определения потребности в информации; эффективность поиска; адекватность определения источников нужных ресурсов; разработка детального плана действий; правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
<b>ОК. 02</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
<b>ОК.03</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
<b>ОК 04.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
<b>ОК. 05</b> Осуществлять устную и письменную	грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на	Экспертное наблюдение и оценка выполнения

коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе	заданий экзамена по модулю;
<b>ОК 06.</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
<b>ОК. 09</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
<b>ОК 10.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;
<b>ОК 11</b> Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформление бизнес-плана; умение рассчитать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентация бизнес-идею; определение источников финансирования знание основ предпринимательской деятельности; знание основ финансовой грамотности; знание правил разработки бизнес-планов; знание порядка выстраивания презентации;	Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю;