

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(национальный исследовательский университет)»  
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА  
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:  
директор  
Многопрофильного  
колледжа



О.Б. Прохорова

31 августа 2020 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.04 ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

**основной профессиональной образовательной программы  
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Челябинск 2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта» основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 «Гостиничный сервис» рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Л.П. Попкова

«28» августа 2020 г.



Специалист по УМР

О.А. Швецова

«28» августа 2020 г.



Разработчик ПМ.04: А.А. Сарсынбаева – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02. 11 «Гостиничный сервис».

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **«Продажи гостиничного продукта»** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и профессионального стандарта №282н Руководитель/управляющий гостиничного комплекса, сети гостиниц в части освоения трудовых функций (ТФ) и соответствующих трудовых действий (ТД).

## 1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

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

### **иметь практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга;

### **выполнять трудовые действия:**

- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;

### **уметь:**

- 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;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;

### **знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинг-

- говые 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 и гостиничного продукта.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Предоставление услуг по сопровождению туристов**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями и трудовыми функциями (ТФ):

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно пла-

	нирывать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ТФ В/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1 Объем времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

всего – 318 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 210 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 140 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 70 часов;

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 36 часов.

<b>Максимальная учебная нагрузка (всего по МДК 04.01)</b>	<b>210</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 04.01)</b>	<b>140</b>
в том числе:	
теоретические занятия	46
практические занятия	70
контрольные занятия / точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	20
дифференцированный зачет	–
<b>Самостоятельная работа обучающегося по МДК 04.01 (всего)</b>	<b>70</b>
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	60
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	10
<b>Учебная практика по МДК 04.01</b>	<b>72</b>
<b>Производственная практика по МДК 04.01</b>	<b>36</b>
<b>Промежуточная аттестация по МДК 04.01 (итоговая по междисциплинарному курсу) – не предусмотрена</b>	
<b>Итоговая аттестация по ПМ 04 – в форме экзамена квалификационного</b>	

## **4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета организации продаж гостиничного продукта и Лаборатории «Служба продажи и маркетинга».

Кабинет организации продаж гостиничного продукта:

- 1) проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:

- Windows XP Professional,
- MS Office,
- 7-Zip.

- 5) Многофункциональный комплекс преподавателя:

- информационно-коммуникативные средства,
- экранно-звуковые пособия,
- комплект технической документации,
- библиотечный фонд.

Лаборатория «Служба продажи и маркетинга» Наглядные средства обучения:

- дидактический материал, средства контроля.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

### **4.2 Информационное обеспечение обучения**

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451271>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/451272>

Дополнительная литература

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. — М.: Альфа М., 2015

3.Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме[Текст]: учеб. пособие.– М.: Форум,2014

4.Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства[Текст]: основы организации и управления: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014

5. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме[Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014

#### **4.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий, с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

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

#### **5.1 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы профессионального модуля**

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, выполнения контрольных работ, выполнения обучающимися домашних заданий общего и индивидуального плана, подготовки рефератов, решения ситуационных задач, выполнения упражнений, зачетов по учебной и производственной практике.

Обучение по профессиональному модулю завершается итоговой аттестацией в форме экзамена квалификационного. Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю доводятся до сведения

обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для текущего контроля, промежуточной аттестации и итогового контроля образовательным учреждениям создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки:

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность выявления спроса на гостиничные услуги;</li> <li>- правильность проведения сегментации рынка, выявления параметров сегментирования и целевого рынка;</li> <li>- правильное выявление особенностей поведения потребителей;</li> <li>- грамотное общение с потребителем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> </ul>
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность позиционирования гостиничного продукта;</li> <li>- грамотность выбора оптимальных методов формирования спроса и продвижения услуг индустрии гостеприимства;</li> <li>- оценка качественного анализа информации о рынке предложений гостиничных продуктов;</li> <li>- полнота и грамотность анализа информации о рынке гостиничных услуг и создания базы данных потребителей, конкурентов, поставщиков;</li> <li>- правильность выбора средств распространения рекламных материалов;</li> <li>- правильность выбора техники и приёмов эффективного общения с гостем в процессе выявления спроса на гостиничные услуги, в т.ч. на иностранном языке;</li> <li>- грамотность выбора целесообразности применения средств и методов маркетинга, выбора и использования наиболее рациональные из них</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и правильность определения конъюнктуры рынка;</li> <li>- правильность оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта;</li> <li>- правильность оценки качества гостиничного продукта;</li> </ul>	



услуг	- грамотность оформления документов по качеству	
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотность разработки гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей;</li> <li>- правильность определения характеристик и оптимальной номенклатуры услуг;</li> <li>- точность и грамотность расчёта стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> <li>- точность и грамотность расчёта себестоимости и стоимости гостиничного продукта;</li> <li>- правильность определения жизненного цикла услуги гостиницы;</li> <li>- правильность выбора информации о ценах и ценовой политике конкурентов;</li> <li>- грамотность составления рекламных текстов об услугах гостиницы;</li> <li>- правильность выбора средств распространения рекламы,</li> <li>- правильность определения эффективности рекламы;</li> <li>- полнота и грамотность формирования базы данных и различных информационных ресурсов;</li> <li>- грамотность общения с потребителем в процессе разработки комплекса маркетинга и спроса, в т. ч. на иностранном языке;</li> <li>- правильное использование техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами</li> </ul>	

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. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;</li> <li>- способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.;</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам практики</li> </ul>	Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий

ОК.2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг;</li> <li>- полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач</li> </ul>	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий
ОК.3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства;</li> <li>- принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг</li> </ul>	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий
ОК.4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий
ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий
ОК.6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий
ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</li> <li>- проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий</li> </ul>	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий
ОК.8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий
ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка практических занятий

нальной деятельности.	- анализ инноваций в области продаж гостиничного продукта	ских занятий
-----------------------	---	--------------

## 5.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

### **Критерии оценки практических навыков:**

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;
- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;
- в письменном отчете по работе допущены ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;
- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

**Критерии оценки ситуационной задачи:**

оценка **«отлично»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

оценка **«неудовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.