



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)  
КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**Методические указания**  
**по освоению профессионального модуля**  
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы бронирования и продаж»

образовательной программы  
по специальности среднего профессионального образования  
43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрены и рекомендованы  
для использования в учебном процессе  
на заседании цикловой комиссии  
правового обеспечения и  
гостиничного дела  
Протокол № № 8 от 13.05.2022 г.

Составитель: преподаватель КЭС Н.А. Калинина

Шахты  
2022г.

## Содержание

1 Методические указания по профессиональному модулю	3
2 Методические рекомендации по работе над конспектом лекций	3
3 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	3
4 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы	4
5 Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий	5
6 Методические рекомендации по учебной практике	6
7 Методические рекомендации по производственной практике	7
8 Методические рекомендации по работе с литературой	8

## **1 Методические указания по профессиональному модулю ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

Профессиональный модуль ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» изучается на третьем курсе в шестом семестре и четвертом курсе в седьмом и восьмом семестрах. В процессе изучения профессионального модуля используются различные виды занятий: лекции, практические и самостоятельные (индивидуальные) занятия. На первом занятии по данному модулю необходимо ознакомить обучающихся с требованиями к его изучению.

В процессе проведения занятий используются следующие образовательные технологии:

- развивающее обучение;
- проблемное обучение;
- курсовая работа;
- информационно-коммуникационные технологии и т.д.
- Профессиональный модуль ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» включает в себя:
  - МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»;
  - МДК.04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж»;
  - УП.04.01 Учебная практика;
  - ПП.04.01 Производственная практика.

## **2 Методические рекомендации по работе над конспектом лекций**

В ходе учебных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в изучении проблем логики. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретического материала, разрешения спорных ситуаций.

## **3 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Составной частью учебного процесса в колледже являются практические занятия.

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление теоретических знаний и овладение практическим опытом. Перед практическим занятием следует изучить теоретический материал, обращая внимание на практическое их применение.

На практическом занятии главное уяснить связь решаемых ситуаций с теоретическими положениями. Для ведения записей на практических занятиях обычно журнал практических работ. Логическая связь теоретических и практических занятий заключается в том, что информация, полученная на лекции, осмысливается и перерабатывается, при помощи преподавателя анализируется до мельчайших подробностей, после чего прочно усваивается.

Успешное освоение профессионального модуля требует регулярных, последовательных и систематических занятий.

Выполнение обучающимися практических работ направлено на:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам междисциплинарных курсов профессионального модуля

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие личностных качеств, направленных на устойчивое стремление к самосовершенствованию: самопознанию, самоконтролю, самооценке, саморазвитию и саморегуляции;
- выработку таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия включают следующие необходимые структурные элементы:

- инструктаж, проводимый преподавателем;
- самостоятельная деятельность обучающихся;
- обсуждение итогов выполнения практической работы(здания).

Перед выполнением практического задания проводится проверка знаний обучающихся – их теоретической готовности к выполнению задания. Как правило, практические занятия проводятся по темам, по которым ранее давался лекционный материал.

Количество, объем и содержание практических занятий определяются рабочей программой по междисциплинарным курсам профессионального модуля.

Практические занятия по междисциплинарным курсам профессионального модуля направлены на формирование у обучающихся практических и профессиональных умений при решении задач и при выполнении определенных заданий, необходимых в последующей профессиональной деятельности.

Наряду с формированием умений и овладением практического опыта в процессе практических занятий теоретические знания обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются.

Содержание практических занятий фиксируется в рабочей учебной программе междисциплинарных курсов профессионального модуля в разделе «Содержание учебной дисциплины» и планируется с расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть выполнены большинством обучающихся.

При выполнении заданий обучающиеся имеют возможность пользоваться лекционным материалом, с разрешения преподавателя, осуществлять деловое общение с товарищами.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: по окончании выполнения задания обучающиеся оформляют отчет, который затем выносится на завершающий этап формы изучения дисциплины.

#### **4 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа – это планируемая работа обучающихся, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Междисциплинарный курс профессионального модуля предусматривает два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

Самостоятельная работа выполняет ряд *функций*, среди которых особенно выделяются:

- 1) развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей обучающихся);
- 2) ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация);
- 3) воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста);
- 4) исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления);
- 5) информационно-обучающая (учебная деятельность обучающихся на аудиторных занятиях).

Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение

обучающимися вопросов междисциплинарного курса с использованием рекомендуемой литературы и других информационных источников.

Задачами самостоятельной работы являются:

- 1) систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- 2) углубление и расширение теоретических знаний;
- 3) формирование умения использовать справочную литературу;
- 4) развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;

Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие *формы* работы, как:

- 1) индивидуальные занятия (домашние занятия):
  - изучение программного материала дисциплины (работа с учебником и конспектом лекции);
  - изучение рекомендуемых литературных источников;
  - конспектирование источников;
  - работа с нормативными документами;
  - работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
  - составление схем, таблиц, для систематизации учебного материала;
  - подготовка презентаций
  - ответы на контрольные вопросы;
  - написание рефератов;
- 2) групповая самостоятельная работа студентов:
  - подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, деловые игры и др.);
  - анализ деловых ситуаций (мини-кейсов) и др.
- 3) получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины.

## **5 Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий**

Тесты и вопросники давно используются в учебном процессе и являются эффективным средством обучения. Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал.

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов (если это специально не оговорено в формулировке вопроса) быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться текстами законов, учебниками, литературой и т.д.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Критерии оценки выполненных обучающимися тестов определяются преподавателем самостоятельно.

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

Тестовые задания сгруппированы по темам.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме дисциплины определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний обучающегося по всему пройденному материалу.

Предлагаемые тестовые задания разработаны в соответствии с рабочей программой МДК 04.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта», что позволяет оценить знания обучающихся по всему курсу. Данные тесты могут использоваться:

- обучающимися при подготовке к зачету в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля;
- для проверки остаточных знаний обучающихся, изучивших данный курс.

## **6 Методические рекомендации по учебной практике**

Практика обучающихся является составной частью образовательного процесса и составной частью основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) среднего профессионального образования (СПО), обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) СПО.

Учебная практика УП.04.01 Учебная практика "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта " направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта, способствует закреплению и углублению теоретических знаний обучающихся, полученных при обучении, обеспечивает преемственность и последовательность в изучении теоретического и практического материала, предусматривает комплексный подход к предмету изучения.

Прохождение практики осуществляется в соответствии с учебным планом и утвержденной программой практики и завершается дифференцированным зачетом.

### **Цели учебной практики**

Основными целями учебной практики являются:

- закрепление, расширение и углубление теоретических знаний, полученных в процессе изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля;
- приобретение практических навыков самостоятельной работы;
- выработка умений применять полученные практические навыки при решении конкретных вопросов.

### **В ходе практики обучающийся должен:**

- подчиняться правилам внутреннего распорядка;
- строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;
- выполнять работы согласно программе практики;
- в течение всего периода учебной практики вести дневник, в котором записываются выполненные работы;
- закреплять полученные теоретические знания, приобретать навыки практической работы;
- ежедневно предъявлять для проверки результаты выполнения заданий;

### **По завершению практики обучающийся должен:**

- получить аттестационный лист (отзыв руководителя практики);
- представить в распечатанном виде выполненные практические работы и дневник по практике руководителю практики;

- принять участие в дифференцированном зачете.

## **7 Методические рекомендации по производственной практике**

Производственная практика ПП.04.01 Производственная практика (по профилю специальности) "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта" направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных образовательной организацией по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика является ключевым этапом формирования компетенций, обеспечивая получение и анализ опыта, как по выполнению профессиональных функций, так и по вступлению в трудовые отношения.

Основными задачами производственной практики являются:

- повышение качества профессиональной подготовки обучающихся;
- усиление связи теоретического обучения с практической деятельностью;
- овладение производственными навыками и современными технологиями;
- приобретение опыта профессиональной деятельности и самостоятельной работы;
- закрепление полученных теоретических знаний, на основе практического участия в процессе обучения;
- изучение производственных условий, а также организацию информационной структуры предприятия;
- сбор, анализ и обобщение материалов для подготовки отчета по практике.

### **Перед началом практики обучающийся должен:**

- принять участие в организационном собрании по практике;
- получить направление (договор) в принимающую организацию;
- получить задание на практику;
- изучить предусмотренные программой практики материалы.

### **В ходе практики обучающийся должен:**

- подчиняться правилам внутреннего трудового распорядка, действующим на предприятии;
- строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;
- выполнять работы согласно программе практики;
- в течение всего периода производственной практики вести дневник, в котором записываются выполненные ими работы, и накапливать материал для составления отчета;
- поддерживать контакты с руководителем практики от колледжа, а в случае, возникновения непредвиденных обстоятельств сообщать о них незамедлительно;
- закреплять полученные теоретические знания, приобретать навыки практической работы;
- принимать участие в групповых или индивидуальных консультациях с руководителем практики от колледжа и предъявлять для проверки результаты выполнения заданий;
- получать документы, подтверждающие оценку общих и профессиональных компетенций, освоенных в ходе практики.

### **По завершению практики обучающийся должен:**

- получить характеристику и аттестационный лист (отзыв руководителя практики от предприятия);
- представить отчет и дневник по практике руководителю практики от колледжа и принять участие в дифференцированном зачете по практике.

## 8 Методические рекомендации по работе с литературой

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации обучающиеся могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа, расположенной по электронному адресу [www.lib.sssu.ru](http://www.lib.sssu.ru), где они имеют возможность получить доступ к учебно-методическим материалам как библиотеки ВУЗа, так и иных электронных библиотечных систем. В свою очередь, обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки, а также воспользоваться читальными залами вуза.

Рекомендуемая литература

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг :учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. – М. : ИздательствоЮрайт, 2019. – 338 с. – (Серия :Профессиональное образование). – URL: <https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798>

2. Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 207 с. - ISBN 978-5-16-014060-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1838392>

3. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (b1) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт.- URL:<https://biblio-online.ru/bcode/438758>

4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 190 с. - ISBN 978-5-16-013648-6. – Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1867600>

5. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг :учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М. :ИздательствоЮрайт, 2019. – 197 с. – (Серия :Профессиональное образование). – URL: <https://biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799>

6. Калинина, Н. А. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие для обучающихся по специальности 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Н. А. Калинина ; Ин-т сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) ДГТУ в г. Шахты. - Шахты : ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты, 2020. - Сетевой ресурс (1,39 МБ).

7. Реклама в гостиничном сервисе : учеб. пособие для обучающихся специальности 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / сост. Н. А. Калинина, канд. филос. наук, преподаватель КЭС ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты ; Ин-т сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) ДГТУ в г. Шахты. - Шахты : ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты, 2020. - Сетевой ресурс (1,82 МБ)

8. Гостиничное дело: ежемес. журн. / гл. ред. Т. Тишкова; учредитель: Негос. науч. образоват. Учреждение "Академияторговли". - Москва :Панорама, 2005-2015, 2018-2022.

9. Отель : журн. гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства / гл. ред. Д. Демидов; изд.: ООО "Вестмэнменеджмент". - М. :Вестмэнменеджмент, 2002-2014, 2018-2022.