

Программа учебного модуля дополнительных профессиональных программ для целей обеспечения потребностей в дополнительном профессиональном образовании персонала и внешних заказчиков ПОО, потребности в повышении квалификации и переподготовке рабочих и служащих на основе технологии проектного обучения

1. Название модуля: Индустрия гостеприимства.

2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:

К освоению программы (модуля) допускаются лица, имеющие/получающие среднее профессиональное образование и/или имеющие/получающие высшее образование.

Цель освоения модуля: иметь практический опыт, приобретение слушателями новых компетенций и совершенствование их в сфере (в области, при освоении и т.п.) индустрии гостеприимства, выявление конкурентоспособности гостиничного продукта, участие в разработке комплекса маркетинга в дополнительном профессиональном образовании.

3. Форма обучения очная.

4. Планируемые результаты обучения

Перечень профессиональных компетенций¹, качественное изменение которых осуществляется в результате 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 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 8.

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

В результате освоения модуля слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции. Слушатель должен

знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

уметь:

- выявлять анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;

5. Учебный план²

№ п/п	Наименование раздела ³	Всего, час	Аудиторные занятия	Занятия с использованием ДОТ и ЭО ⁴ , час.	СРС/проектная работа, час.	Форма аттестации по модулю
			из них	из них		

4. Разработка комплекса маркетинга в индустрии гостеприимства											
5.Итоговый тест											
Аттестация по модулю											

8.Организационно–педагогические условия

8.1 Материально-технические условия реализации модуля

Вид ресурса ⁷	Характеристика ресурса и количество
Аудитория	Кабинет организации продаж гостиничного продукта
Компьютерный класс	Кабинет информатики
Программное обеспечение для реализации модуля на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения	персональный компьютер; - мобильный ПК (ноутбук) Asus M51V; - МФУ лазерное Canon i-sensys MF 4018
Канцелярские товары	Магнитно-маркерные доски, маркеры, магниты для досок, губки-стиратели
Другое	Картридж для принтера

8.2. Кадровые ресурсы

Вид ресурса ⁸	Характеристика ⁹ ресурса и количество
Руководитель проекта/куратор	высшее образование по специальности, дополнительное профессиональное образование
Разработчик контента	высшее образование по специальности, дополнительное профессиональное образование
Лектор	высшее образование по специальности «Маркетинг гостиничных услуг»
Модератор	высшее образование по специальности, дополнительное

	профессиональное образование
Тьютор	высшее образование по специальности «Управление качеством сбыта гостиничного продукта»

8.3. Учебно-методическое обеспечение модуля¹⁰

1) многофункциональный комплекс преподавателя; 2) наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов); 3) информационно-коммуникативные средства; 4) экранно-звуковые пособия; 5) лингафонное оборудование на 10—12 пультов для преподавателя и обучающихся; 6) учебники и учебно-методические комплекты по дисциплине «Индустрия гостеприимства» 7) Семенова, Л. В. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие для ССУЗов / Семенова Л. В. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 85 с. — Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks; 8) Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дашкова Т.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 72 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4462>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю; 9) Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Прончева О.К.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012.— 82 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18262>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Интернет - ресурсы:

Booking.com – Официальный сайт / booking.com

www.delinform.ru – Delinform – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров

www.4p.ru – Маркетинг журнал 4P;

www.horeca-magazine.ru – Ежедневный информационный деловой журнала «Horeca-magazine»;

www.mavriz.ru – журнал «Маркетинг в России и за рубежом»

<http://prohotel.ru> – портал про гостиничный бизнес;

www.frontdesk.ru – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса.

9. Оценка качества освоения модуля

9.1 Формы текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю:

<p>Наименование раздела</p>	<p>Форма текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю</p>	<p>Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)</p>	<p>Критерии оценивания</p>
<p>Современное состояние и развитие гостиничного сервиса в индустрии гостеприимства</p>	<p>экспертная оценка результатов при составлении диалога с целью обмена информацией, при написании тестов, при выполнении подстановочных вопросо-ответных упражнений</p>	<p>«зачтено» / «не зачтено»</p>	<p>зачтено</p> <p>логичное построение диалогического общения (монологического высказывания) в соответствии с коммуникативной задачей;</p> <p>демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром (в случае диалогического общения):</p> <p>способность начать, поддержать и закончить разговор;</p> <p>лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче;</p> <p>ошибки практически отсутствуют; речь понятна:</p> <p>практически все звуки</p>

			<p>произносятся правильно, соблюдается правильная интонация; объем высказывания (10 реплик с каждой стороны)</p> <p>не зачтено коммуникативная задача не выполнена; неумелое поддержание беседы; использование крайне ограниченного словарного запаса; допущение многочисленных лексических и грамматических ошибок, а также фонематических ошибок</p>
Маркетинг как концепция управления индустрией гостеприимства	экспертная оценка результатов при составлении диалога с целью обмена информацией, при решении ситуаций	«зачтено» / «не зачтено»	
Управление качеством и конкурентоспособностью гостиничных услуг	экспертная оценка результатов при составлении диалога с целью обмена информацией, при решении ситуаций, заполнении таблицы	«зачтено» / «не зачтено»	
Разработка комплекса маркетинга в индустрии	экспертная оценка	«зачтено» /	

гостеприимства	результатов при составлении диалога с целью обмена информацией, при решении ситуаций, при выполнении письменных проектных заданий	«не зачтено»	
Итоговый тест	экспертная оценка результатов при составлении диалога, при выполнении итоговых тестов, при выполнении подстановочных вопросо-ответных упражнений, при составлении и решении ситуаций, при написании писем по образцу	«зачтено» / «не зачтено»	

9.2. Примеры оценочных материалов для текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю (примеры оценочных материалов, примеры решений, требования к содержанию заданий).

***Контроль чтения
THE 'UNION SQUARE' HOTEL***

THE 'UNION SQUARE' HOTEL.

The "Union Square" Hotel is one of the historic hotels of America. It was built in San Francisco at the beginning of the last century. This luxury hotel is a true masterpiece. Hotel guests enter a large hotel lobby with classic chandeliers, gilded ceilings, and a marble staircase leading to the lounge looking at the Union Square. From hotel rooms you can see spectacular views of the city. The "Union Square" hotel is located at Union Square in downtown San Francisco, near the best shopping centre in the city, theatre, and some of the finest restaurants in California.

The hotel's atmosphere is created by its guests, who come all round the world for business and entertainment. By day, the guests can shop in Union Square, go to China Town, or go sightseeing. Business travelers go downtown, to the Financial District.

The Hotel has 417 rooms with spectacular views of the City and San Francisco Bay, including 5 suites, such as Presidential Suite with sauna and balcony. By night, the hotel has the best nightclub in San Francisco.

The 'UNION SQUARE' hotel have

- cable television with movie channel;
- mini-bar and refrigerator;
- iron, ironing board and hairdryer;
- individual air-conditioning;
- phones with voice mail modern hooks-ups;
- room service from 6:30 till 10:30 a.m. and 5:00 till 10:00 p.m.;
- fax, copy and delivery services;
- safety deposit boxes;
- non-smoking rooms;
- the “Union Square” hotel services;
- Concierge Staff;
- business centre;
- the fitness centre is located on the 3d floor and is for hotel guests who get access using their room keys. The fitness centre is open daily from 6a.m. to 10p.m.;
- 16 meeting rooms for groups of up to 350 people;
- valet parking;
- pets are allowed.

1.The “Union Square” Hotel was built

- a.at the beginning of the last century b.at the beginning of the 21st century;
c.at the end of the last century

2. The “Union Square” hotel is located at Union Square

- a. in downtown London b.in downtown San Francisco c. in downtown New York

3. Business travelers go downtown,... .

- a.to China Town b. to the Union Square c.to the Financial District

4. The Hotel has spectacular views

- a.of the Atlantic Ocean b.of the Pacific Ocean c.of San Francisco Bay

Контроль письма.

Написание письма-запроса на информацию о занятости отеля во время летнего отдыха.

Контроль говорения.

Рассказ о конкурентоспособности данного отеля

Разговор о работе в команде отеля (в диалоге)

Контроль аудирования.

Текст -6 модуль.

Skype: The Union Hotel Staff

Make 1) about responsibilities each member of the staff.

You do not even need a 2) long walk to the beach!

Calls to ordinary phones cost 3) pence a minute.

Colour display can keep up to 4) contacts.

No monthly fees. Only 5)

Пакет заданий по формированию навыков чтения, (заданий на практическое использование языкового материала), по формированию навыков письма (например, оформление письма-приглашения), по формированию навыков говорения (говорение по предложенной теме), по формированию навыков аудирования (заполнение пропущенных фраз, по прослушанному тексту).

Раздел **«Чтение»** проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- понять основной смысл прочитанного профессионального текста. Время выполнения заданий раздела «Чтение» - 20 минут.

Раздел **«Говорение»** (говорение по предложенной теме) проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- использовать значения и сочетаемости слов из делового лексикона, знание фразовых глаголов, правильное использование разговорных клише, употреблять профессиональную лексику.

Раздел **«Письмо»** (оформление письма) проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- использовать грамматические и лексические навыки, а именно: знание значения и сочетаемости слов делового и профессионального лексикона, образования слов, знание фразовых глаголов и различий в значении синонимов и слов, схожих по форме. Время выполнения заданий раздела 30 минут.

Раздел **«Аудирование»** (заполнение пропущенных фраз, по прослушанному тексту) проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- понять основной смысл прослушанного профессионального текста. Время выполнения заданий раздела «Аудирование» - 20 минут.

Критерии оценивания результатов заданий:

Виды работ

Оценка «не зачтено»

Оценка «зачтено»

Контроль навыков чтения.

Виды работ

Оценка «не зачтено»

Оценка «зачтено»

Контроль навыков аудирования.

Виды работ

Оценка «не зачтено»

Оценка «зачтено»

Контроль навыков письма.

Оформление 5 баллов. Содержание 5 баллов. Лексика 2 балла. Грамматика 2 балла.

Орфография 1 балл. (Всего 15 баллов).