



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭС

В.А. Зибров

«13» 05 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю**

ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы бронирования и продаж»

образовательной программы

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Шахты
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и):

Преподаватель

«12» 05 2022 г.



Н.А. Калинина

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии правового обеспечения и гостиничного дела
Протокол № 8 от 13.05.2022 г.

Председатель цикловой комиссии

«13» 05 2022 г.



Е.Н. Семеренко

Рецензенты:

ООО «Восток» директор Л.Н. Чередниченко

КЭС ИСОиП (филиала)
ДГТУ в г.Шахты

преподаватель высшей
квалификационной категории

И.Д. Приколотина

Содержание

	стр.
1 Паспорт фонда оценочных средств.....	4
1.1 Область применения комплекта оценочных средств	4
1.2 Перечень компетенций формируемых в процессе изучения профессионального модуля.....	4
2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	4
2.1 Промежуточная аттестация.....	4
2.2 Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля	15
2.3 Контроль приобретения практического опыта.....	19

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС специальности СПО «43.02.14 Гостиничное дело» и рабочей программой профессионального модуля ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» среднего профессионального образования в пределах ОПОП СПО.

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной образовательной программы среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело. ФОС включает в себя контрольно-оценочные материалы, которые позволяют оценить практический опыт и освоенные компетенции.

Дисциплина, в соответствии с учебным планом, изучается на третьем курсе в шестом и четвертом курсе седьмом и восьмом семестрах и завершается квалификационным экзаменом.

1.2 Требования к результатам освоения профессионального модуля

Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ
ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса.	на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю

<p>ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
--	--	--

<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области информационных технологий; - распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; 	<p>Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики</p>
<p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - проведение анализа полученной информации, выделение главных аспектов; - интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности. 	<p>Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; 	<p>Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики</p>
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и сотрудниками колледжа; - определение траектории профессионального развития и самообразования; 	<p>Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ с учетом</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение государственным языком для осуществления профессиональной деятельности 	<p>Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и</p>

особенностей социального и культурного контекста		защита результатов практики
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	- развитие патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной. Готовность к служению Отечеству, его защите.	Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте;	Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- сформированность устойчивой мотивации к здоровому образу жизни и обучению, - целенаправленному личностному совершенствованию двигательной активности с валеологической и профессиональной направленностью, - неприятию вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков. - готовность самостоятельно использовать в трудовых и жизненных ситуациях навыки профессиональной адаптивной физической культуры;	Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности;	Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке; - ведение общения на профессиональные темы; - оформление документации на программные средства;	Экспертная оценка результатов работы при прохождении практик, оформлении дневника и защита результатов практики

Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта:

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Виды и объем работ на учебной практике	Документ, подтверждающий качество выполненных работ
1	2	3
ПК 4.1-ПК 4.3	<ul style="list-style-type: none"> – планирование деятельности службы бронирования и продаж; – оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; – организация процесса работы службы бронирования и продаж в соответствии особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; – разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; – организовывать деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; – информирование сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций; – контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж; – контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; – контроль процесса обслуживания различных категорий гостей; – анализ результатов деятельности; - оформлять документы и ведение диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. 	Отчеты по учебной и производственной практикам. Оформление дневника практики
	<ul style="list-style-type: none"> - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации службы бронирования и продаж; - использование информационных технологий в профессиональной деятельности; - обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте. 	

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен освоить умения, знания и иметь практический опыт организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы питания

Освоение умений и усвоение знаний:

Освоенные умения, усвоенные знания	Задания для проверки
<p>Умения:</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 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 	Практические работы

<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуры и места службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; – способов управления доходами гостиницы; – особенностей спроса и предложения в гостиничном деле; – особенностей работы с различными категориями гостей; – методов управления продажами с учетом сегментации; – способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; – особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – каналов и технологий продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; – принципов создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; – критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам. 	<p>Практические работы</p>
<p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Практические работы</p>

2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

2.1 Промежуточная аттестация

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен /не освоен».

Экзамен по модулю проводится в виде выполнения комплексного задания. Показателями освоения компетенции (объектами оценки) являются продукт деятельности (разработанные программы и алгоритмы) и процесс деятельности (выполнение требований задания на разработку программ, результатов тестирования и отладки системы, установка и конфигурирование персональных компьютеров).

При выставлении оценки учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности, освоение которого проверяется. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному

тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента. Условием положительного заключения по результатам оценочной процедуры будет минимальный показатель. Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по профессиональному модулю установлен показатель, при котором принимается решение по освоению/не освоению вида профессиональной деятельности, – не менее 70 процентов.

Результаты оценочной процедуры оформляются в соответствии с инструктивно-регламентирующими документами региональной системы квалификационной аттестации: решение аттестационно-квалификационной комиссии фиксируется в экзаменационной ведомости.

В таблице 1 показаны междисциплинарные курсы, входящие в модуль и формы промежуточной аттестации.

Таблица 1 - Элементы профессионального модуля

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»	Дифференцированный зачет –7 семестр Письменный опрос 6 семестр Экзамен – 8 семестр
МДК.04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж»	Другие формы : письменный опрос: 6-7 семестр Дифференцированный зачет –8 семестр
УП.04.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП. 04.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Экзамен (квалификационный)

Изучение профессионального модуля ПМ.04 завершают учебная практика УП.04.01 и производственная практика ПП.04.01

Сутью практики является получение необходимых умений и навыков при организации и контроле текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. Задания учебной практики предполагают формирование профессиональных компетенций ПК 4.1 - ПК 4.3, а также формирование общих компетенций ОК 01–ОК11. В процессе выполнения заданий практики заполняется дневник практики и готовится отчет, который защищается индивидуально каждым обучающимся.

Экзаменационные материалы представлены в форме комплексного задания. Каждое комплексное задание включает три практических задачи.

Комплексное практическое задание направлено на проверку уровня усвоения материала по следующим междисциплинарным курсам: 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.

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Структура контрольно-оценочных средств для экзамена (квалификационного)

I. ПАСПОРТ

Назначение:

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело». Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные 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.

Общие компетенции:

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Комплексное задание
квалификационного экзамена к модулю
ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Фамилия, имя, отчество студента _____

№ группы _____ Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело».

Дата проведения _____

Проверяемые профессиональные компетенции: ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3.

Общие компетенции: ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9; ОК 10; ОК 11

Практическая работа 1. Применение теории Маслоу в индустрии гостеприимства

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе.

Максимальное время для выполнения заданий – 1 час.

Задание 1.

В соответствии с теорией А. Маслоу существует пять групп потребностей. Изобразить графически расположение групп потребностей согласно теории А. Маслоу.

Задание 2.

Описать формы проявления потребностей в поведении человека и возможных средств удовлетворения этих потребностей с помощью таблицы:

<i>Группы потребностей</i>	<i>Форма проявления потребностей</i>	<i>Средства удовлетворения потребностей</i>
<i>Самовыражение</i>		
<i>Признание и самоутверждение</i>		
<i>Принадлежность и причастность</i>		
<i>Безопасность</i>		
<i>Физиологические потребности</i>		

Задание 3.

Описать потребности различных целевых аудиторий конкретного гостиничного предприятия в гостинице, в которой проходили практику.

Практическая работа 2. Сегментирование рынка услуг

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе.

Максимальное время для выполнения заданий – 0,5 часа.

Задание 1.

Каждая возрастная группа имеет свой ярко выраженный стереотип поведения и по-разному расставляет туристские приоритеты. Перечислить сегменты туристского рынка в зависимости от возраста. Дайте их сравнительную характеристику. При выборе времени туристской поездки потребители какого сегмента не ограничены рамками отпускного периода?

Задание 2.

Выбрать из представленной ниже таблицы один из сегментов рынка и описать наиболее подходящий для него гостиничный продукт.

Таблица 1

Порядок предпочтений	Молодые одинокие люди	Молодые супружеские пары	Семейные пары	Возрастная группа от 45 до 64 лет	Пенсионеры 65 лет и старше
1					
2					
3					
4					
5					

Практическая работа 3. Маркетинговые коммуникации

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе.

Максимальное время для выполнения заданий – 1 час.

Задание 1.

В соответствии с теоретическими положениями рекламной модели AIDA рекламное обращение включает в себя следующие элементы: слоган, вступительную часть, информационный блок, справочные сведения, эхо-фразу. Используя данный подход, разработайте рекламное обращение гостиницы, в котором упоминается 2 типа номеров гостиницы, в адрес гостей города.

Задание 2.

Проанализировать рекламную деятельность в гостинице, в которой проходили практику

Задание 3.

Разработать комплекс мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта

Практическая работа 4. Конкурентоспособность гостиницы

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.

2. Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе.

Максимальное время для выполнения заданий – 1,5 часа.

Задание 1.

Описать и проанализировать фирменный стиль в гостинице, в которой студент проходил практику.

Задание 2.

Провести анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице, в которой студент проходил практику, разработать предложения по их оптимизации.

Задание 3.

Составьте анкету для анализа мнения гостей о гостинице.

Работу выполнил _____

подпись

Ф.И.О. _____

Критерии оценки

Оценка	Критерии	Примечания
«Отлично»	обучающийся обладает системными теоретическими знаниями (знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч.), без ошибок самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений,	
«Хорошо»	обучающийся обладает теоретическими знаниями (знает методику выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч.), самостоятельно демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет,	
«Удовлетворительно»	обучающийся обладает удовлетворительными теоретическими знаниями (знает основные положения методики выполнения практических навыков, показания и противопоказания, возможные осложнения, нормативы и проч.), демонстрирует выполнение практических умений, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем,	
«Неудовлетворительно»	обучающийся не обладает достаточным уровнем теоретических знаний (не знает методики выполнения практических навыков, показаний и противопоказаний, возможных осложнений, нормативы и проч.) и/или не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки.	

Оценочная ведомость по профессиональному модулю
ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Ф.И.О. _____

обучающий(ая)ся ___ курса группы _____ по специальности «43.02.14 Гостиничное дело» освоил (освоила) программу профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль теку-

шей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в объеме ___ часа с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.		
Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля:		
Элементы модуля (код, наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной ат- тестации	Оценка
МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»	Экзамен	
МДК.04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж»	Дифференцированный зачет	
УП.04.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет	
ПП 04.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет	
Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю		
Коды, проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (освоен/не освоен)
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	
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	
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 08.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	

Дата	Председатель комиссии
	Члены комиссии

2.2 Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

2.2.1 МДК 04.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

Вопросы для экзамена по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

1. Последовательность резервирования мест
2. Технология резервирования мест
3. Состав и функции информационных технологий для приема заявок
4. Состав и функции телекоммуникационных технологий для приема заявок
5. Особенности гарантированного бронирования
6. Особенности негарантированного бронирования
7. Методы гарантированного бронирования
8. Методы негарантированного бронирования
9. Осуществление гарантированного бронирования различными методами
10. Правила аннулирования бронирования
11. Возможности использования телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
12. Использование технических средств для приема, заказа и обеспечения бронирования
13. Использование телекоммуникационных средств для приема, заказа и обеспечения бронирования
14. Консультирование потребителя о применяемых способах бронирования
15. Дайте определение гостиничного продукта.
16. Перечислите отличительные особенности гостиничного продукта.
17. Опишите этапы жизненного цикла гостиничного продукта.
18. Что такое сегментация и сегментирование рынка?
19. Перечислите основные переменные сегментации.
20. Что отличает нужду от потребности?
21. Как используется теория мотивации А. Маслоу при изучении поведения потребителей?
22. Дайте определение позиционирования.
23. Назовите факторы, оказывающие влияние на потребителей.
24. Охарактеризуйте известные вам виды конкурентных действий.
25. Какие действия относят к недобросовестной конкуренции?
26. Раскройте сущность ценовых и неценовых методов конкуренции.
27. Перечислите основные функции управления продажами.
28. Перечислите принципы ценовой политики.
29. Дайте определение рекламы.
30. Что понимают под средствами рекламы?
31. В чем особенность сбыта гостиничных услуг?
32. Какие критерии используются для оценки канала сбыта?
33. Чем объясняется эффективность спонсорства?
34. Какими достоинствами располагает личная продажа как средство коммуникации?
35. В чем отличие стимулирования сбыта от рекламы?

2.2.2 МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Задания для проведения письменного опроса:

Вариант 1

I. Переведите предложения на английский язык, употребляя **The Present Indefinite** или **The Present Continuous Tense**.

1. Мой друг живет в этом городе.
2. На кого вы сейчас смотрите? – Я смотрю на эту девушку.
3. Вы часто навещаете своих друзей?
4. Что вы пишете? – Мы пишем слова урока 7-го.
5. Во время урока наш учитель обычно стоит у стола.
6. Эти ученики учат сейчас новые слова.
7. Они обычно ходят домой вместе?
8. Куда вы идете? – Я иду домой.

II. Переведите предложения на английский язык, обращая внимание на употребление времен.

1. Утром Анна позвонила мне.
2. Я уже знаю ее. Она хороший человек.
3. Почему ты не принесла мне эти журналы? – Прости, пожалуйста, но их сейчас читает мой брат.
4. В котором часу ты ужинал сегодня? – В 8 часов вечера.
5. Я никогда не был в этом парке. Давайте сходим туда.
6. Когда ты собираешься навестить родителей? – Я был у них на этой неделе.
7. Ты повторил грамматические правила 8-го урока? – Да, и собираюсь выучить слова этого урока.
9. Ему придется пропустить лекцию, если он не закончит перевод.
10. Мы обсудим этот текст перед тем, как пойдем к ним.

III. Заполните пропуски предлогами и наречиями, где это необходимо.

Please open that book ... page eight.

Whose exercise-books are ... the table?

Please take that red cup ... that boy.

«Where's Jack?» «He's ... the blackboard. He's looking ... it».

The walls ... the rooms ... my flat are yellow and blue.

IV. Выберите правильный вариант перевода.

1. Цветы уже политы.
 - A. are watered
 - B. have been watered
 - C. were watered
2. Такие столы делают из дорогого дерева.
 - A. are being made
 - B. have been made
 - C. are made
3. Этот фильм никогда не показывали по телевизору.
 - A. has never been shown
 - B. was never shown
 - C. had never been shown
4. Мою квартиру отремонтируют к субботе.
 - A. will be repaired
 - B. will have been repaired

- C. is being repaired
 5. Списки все еще печатаются.
 A. are typed
 B. are being typed
 C. have been typed
 6. Их еще не пригласили.
 A. were not invited
 B. had not been invited
 C. have not been invited

V. Дайте сравнительную и превосходную степени следующих наречий и прилагательных:

early, often, hard, easily, well, much, closely, close, long.

VI Вставьте артикли, где это необходимо:

1. I'd like to have ... hamburger for ... breakfast.
2. Pushkin is ... outstanding Russian poet.
3. Can you play ... piano?
4. Will you play ... chess with me?
5. At ... night I had ... terrible headache after I had drunk ... lot of coffee in ... evening.
6. There is ... bend in the road.
7. Thomas Banks is ... last person I want to see.
8. My favorite subject at school is ... History.
9. He knows ... history of the French Revolution well.
10. Tom's going to take ... his fishing-rod.

VII Поставьте предложения в вопросительную и отрицательную формы

1. There is something on the table.
2. I can see something on the wall.
3. My mother is going somewhere for the holiday.
4. Everybody made mistakes in the test.

VIII Перепишите следующие предложения в косвенной речи.

1. «Will you pass me the bread, please?» I said.
2. I said, «Will you be coming and seeing us again soon?»
3. «Could you help me translate this sentence, please?» she said.
4. «Can you lend me your skies for the week-end?» she said.
5. They said, «We don't expect her to be given the leading part in the theatre.»

Вариант 2

I. Переведите предложения на английский язык, употребляя The Present Indefinite или The Present Continuous Tense.

1. Вы любите получать письма? – Да.
2. С кем разговаривает ваш друг? – Он разговаривает с нашим учителем.
3. Мой друг живет в этом городе.
4. Кто стоит у окна? – Моя сестра.
5. Многие работники нашего министерства (Ministry) изучают иностранные языки.
6. Эти студенты делают упражнение или переписывают текст?
7. Мой сын всегда приходит на занятия вовремя.
8. Куда вы идете вечером? – Мы идем в парк.

II. Переведите предложения на английский язык, обращая внимание на употребление времен.

1. Сегодня я отправила две телеграммы.
2. Зачем ты открыла все окна? Сегодня холодная погода.
3. Мы уже обсудили этот вопрос в среду.
4. Когда ты вернулся сегодня? – Поздно.
5. Недавно я получила письмо от сестры.
6. Что вы собираетесь сейчас делать? – Мы только что пообедали и собираемся смотреть телевизор.
7. Вы были за городом на этой неделе? – Да, мы ездили туда в воскресенье. Погода была очень теплая.

III Заполните пропуски предлогами и наречиями, где это необходимо.

They're looking ... the boys.

Please go ... the table, Bob, and sit

Fred is ... home now.

Please go the room.

Take a piece ... chalk ... the table and write these words, please. Who's writing the new words ... the blackboard?

IV I. Выберите правильный вариант перевода.

1. Этот дом был построен в прошлом году.
 - A. was being built
 - B. has been built
 - C. was built
2. Сейчас здесь строится новый супермаркет.
 - A. is being built
 - B. is building
 - C. is built
3. На этой неделе преподаватель объяснил (преподавателем был объяснен) новый материал.
 - A. had been explained
 - B. was explained
 - C. has been explained
4. Новое здание института уже построили, когда я поступил на юридический факультет.
 - A. was built
 - B. has been built
 - C. had been built
5. Студентов экзаменуют два раза в год.
 - A. are being examined
 - B. is examined
 - C. are examined
6. «Вы были невнимательны, когда объяснялось это правило» – сказал преподаватель.
 - A. was explained
 - B. had been explained
 - C. was being explained

V Дайте сравнительную и превосходную степени следующих наречий и прилагательных:
little, near, far, late, clearly, slowly, fast, quick.

VI Вставьте артикли, где это необходимо:

1. – By ... way, have you heard anything from Tim lately? – ...last year he entered ... Oxford University.

2. ...President is going to open ... new hospital in ... capital ... next month.
3. Are you going to ... country on ... Saturday?
4. They usually go ... shopping on Mondays, but last Monday they didn't do ... shopping.
5. Dad came to ... school to see my teacher yesterday.
6. «Do this exercise at ... school and that one at ... home», said our teacher in ... loud voice.
7. – Could you tell me ... time, please? –it's ... quarter past four.
8. We are busy today, but we have ... little time to spare tomorrow.
9. The sweater was cheap. it cost only ... few pounds.
10. To tell ... truth, I didn't expect to see him.

VII Поставьте предложения в вопросительную и отрицательную формы.

1. Someone is waiting for you.
2. I am going to invite somebody for dinner
3. He is somewhere on the seaside.
4. Somebody is coming to your house.
5. I have found somebody's pen.

VIII Перепишите следующие предложения в косвенной речи.

1. «What will you be reading next week?» he asked me.
2. «Is it going to snow?» she asked.
3. He said, «You must come to classes three times a week.»
4. She said, «Would you mind my smoking here?»
5. He says, «Wait for me at the bus stop.»

2.3. Контроль приобретения практического опыта

2.3.1 Требования к дифференцированному зачету по учебной практике

Целью оценки по учебной практики является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

2.3.2 Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Иметь практический опыт	Виды и объем работ на учебной практике, требования к их выполнению и/ или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3
1. планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;	Общая характеристика предприятия Особенности организации работы службы бронирования и продаж гостиничного комплекса	Аттестационный лист о прохождении практики

2. разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;	Применяемые способы бронирования Особенности маркетинга гостиничных услуг Разработка комплекса маркетинга в сфере гостиничного хозяйства	Аттестационный лист о прохождении практики
3. выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.	Ценообразование в гостиничном бизнесе	Аттестационный лист о прохождении практики

2.3.3 Форма аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ		
_____ <i>ФИО обучающегося</i>		
<p>обучающийся (аяся) на ___ курсе Колледжа экономики и сервиса ИСОиП (филиала) ДГТУ г. Шахты по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» успешно прошёл (ла) учебную и (или) (производственную) практику по профессиональному модулю ПМ.04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» в объёме ___ часов с «_» ___ 20__ г. по «_» ___ 20__ г. в организации <u> КЭС, (организации города) </u></p>		
В результате прохождения практики были освоены следующие профессиональные компетенции по профессиональному модулю:		
<i>Код</i>	<i>Наименование профессиональных компетенций</i>	<i>Оценка</i>
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	

«_» _____ 20__ г.

Подпись руководителя практики: _____

(ФИО)

2.3.4. Требования к дифференцированному зачету по производственной практике

Целью производственной практики ПП.04.01 является закрепление практических навыков, полученных при изучении профессионального модуля ПМ 04 «Орга-

низация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Обучающийся в ходе прохождения производственных практик 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.

Производственные практики (по профилю специальности) проводятся на основании двусторонних договоров, заключаемых между ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты и организациями различных организационно-правых форм, производственная база которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

В период прохождения производственных практик (по профилю специальности), обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы практики.

Производственные практики (по профилю специальности) завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачёта при наличии:

- полноты и своевременности представления дневника учёта производственных практик;
- положительной производственной характеристики;
- положительного аттестационного листа по производственным практикам;
- отчёта о практиках по профилю специальности, в соответствии с заданием на практику и принятым требованиям к оформлению текстовых документов в учебном заведении.

Результаты прохождения практики по профилю специальности учитываются при сдаче экзамена (квалификационного).