



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа
Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.
с изм. Протокол №5 от 5 апреля 2021г.
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж**

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		Варламова А.В.
<i>Преподаватель</i>		Чернов А.С.

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		Варламова А.В.

ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:

должность	подпись	должность, ФИО
Управляющий гостиницей ООО «Макси» (Отель SkyPoint Шереметьево)		Проценко Е.А.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Общие положения

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 ППСЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	Другие формы контроля (3 семестр); Дифференцированный зачет (4 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
МДК.04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	Другие формы контроля (3 семестр); Экзамен (4 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Аттестация по модулю: экзамен		

2. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службе бронирования и продаж; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		Лист

	самообразования
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллективом
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации для службы бронирования и продаж; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы бронирования и продаж); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	- планирование предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства

3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях отделения СПО и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на экзамене:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 4.1., ПК 4.2., ПК 4.3.	Наличие аттестационного листа . Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Защита отчетов о прохождении практики.	

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК 04.01

Типовые задания для оценки освоения МДК.04.01

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. Служба бронирования занимается:
 - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
 - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
 - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
 - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
 - б) более быструю загрузку номерного фонда;
 - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. Портье отвечает:
 - а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
 - б) за предоставления питания в номерах;
 - в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:



- а) дополнительное бронирование;
б) гарантированное бронирование;
в) двойное бронирование.
5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
- а) коммерческой службы;
б) службы приема, регистрации и размещения;
в) административно-управленческой службы.
6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:
- а) трансер;
б) трансферт;
в) трансфер.
7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
- а) карточку гостя;
б) талон и карточку на питание;
в) талон на дополнительные услуги.
8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют:
- а) в ближайшем отделении милиции;
б) в отделе паспортно-визовой службы города;
в) заселяют без регистрации на основе визы.
9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:
- а) на самого старшего члена группы;
б) регистратор сам выбирает для кого;
в) на руководителя группы.
10. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получение заказанного номера, называют:
- а) обычным бронированием;
б) специальным бронированием;
в) гарантированным бронированием

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	б
2	а
3	в
4	а
5	б
6	в

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

7	а
8	б
9	в
10	в

Вариант 2

1. Предварительное подтверждение – это:

- а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
- б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
- в) все ответы верны.

2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

- а) для клиента;
- б) для гостиницы;
- в) для всех.

3. Импринтер – это:

- а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;
- б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
- в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги.

4. Консьерж – это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

5. Подтверждение брони – это: 10

- а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
- б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
- в) информация от туроператора, что он забронировал номер.

6. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:

- а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
- б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
- в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.



7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:
- а) услуга побудки гостя;
 - б) услуга обмена валюты; +
 - в) доставка корреспонденции в номер клиента.
8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:
- а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
 - б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;
 - в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.
9. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:
- а) дневной тариф;
 - б) персональный тариф;
 - в) суточный тариф.
10. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:
- а) тариф «полупансион»;
 - б) тариф «полный пансион»;
 - в) тариф «все включено».

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	в
2	в
3	а
4	б
5	а
6	а
7	б

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все во-просы теста в отведенное время

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 6 вопросов теста в отведенное время

Задание 2: тестирование

Инструкция: выбрать правильный ответ

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:
 - а) аннуляция;
 - б) амортизация;
 - в) эмиссия.
2. Какие из перечисленных услуг традиционно включены в стоимость проживания в номере:
 - а) пользование туалетными принадлежностями (полотенца, шампунь, мыло);
 - б) обмен валюты;
 - в) пользование бизнес центром.
3. Официальный документ гостиницы, который описывает взаимоотношения работников с различными группами людей (внешними и внутренними клиентами), придерживаться которого должен каждый сотрудник, имеет название:
 - а) «Стандарт поведения»;
 - б) «Положение о персонале»
 - в) «Этический кодекс».

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	а
2	а
3	в

Вариант 2

1. Бронь, при которой гость различными способами резервирует себе место в гостинице и не несет ответственность перед гостиницей, если не приедет в назначенное время, называют:
 - а) обычное бронирование;
 - б) двойное бронирование;
 - в) экспресс-бронирование.
2. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:
 - а) название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;
 - б) полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;
 - в) полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

3. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:

- а) дополнительное бронирование;
- б) гарантированное бронирование;
- в) двойное бронирование.

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	а
2	в
3	в

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 2 вопроса теста в отведенное время

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 1 вопрос теста в отведенное время

4.2. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК 04.02

Типовые задания для оценки освоения МДК.04.02

Задание 1: тестирование

Время выполнения: 20 мин

TEST. Choose the right variant:

1. - Hello, I have a _____. My name is Matthew Jones.
 - a) Reserve
 - b) Reservation
 - c) Reserving
 - d) reserved
2. - Beach equipment is _____ to all of our guests, free of charge.
 - a) Avail
 - b) Available
 - c) Advantage

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

- d) average
3. - We only have one ___ left, and it's for a single room. The rest of the hotel is full.
- Vacancy
 - vacation
 - vacination
 - vagrant
4. - I'd like to order room ___ please. I'd like a bottle of red wine sent up to room 407.
- staff
 - standard
 - stuff
 - service
5. - Can I ___ my stay for another day please?
- Extension
 - Express
 - Exit
 - extend
6. - I'm leaving tomorrow. What time do I have to check ___ by?
- Up
 - Over
 - Out
 - through
7. - The ___ for a single room is \$60 a night.
- rate
 - hire
 - rent
 - pay
8. - Could you give me a ___ up call at 6 o'clock in the morning please?
- Start
 - sleep
 - wake
 - morning

1. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов
-----------------------	--------------------------

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	b
2	b
3	a
4	d
5	d
6	c
7	a
8	c

ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

1. Форма участия

Индивидуальная.

1. 2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1	Бронирование по телефону	50

1. *Разговор по телефону – запрос бронирования.* Прямая бронь. Пожилая супружеская пара просит осуществить бронирование на трое суток (бюджетный вариант). Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

2. Составить схему отчета по бронированию.

3. Составить текст разговора между бронистом и клиентом отеля по поводу бронирования мест в отеле пользуясь правилами ведения телефонных переговоров и порядком бронирования гостиничных услуг.

4. Туристическая фирма «Филло», расположенная по адресу г. Москва, ул. Главная, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25 3 2017 г. просит гостиницу «N» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2021 г. до 15.04. 2021 г. Заезд в 14 часов. Оплата гарантируется в соответствии с

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

договором 12-А от 01.06. 2020 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Филло» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Климова О.А. Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1975г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57 Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987. Оформить бронирование.

2. Оценка по учебной и производственной практике

Целью оценки учебной и производственной практике является оценка освоения:

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

Оценка по учебной и производственной практике производится на основании данных аттестационного листа 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.

5.1. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

5.1.1. Учебная практика:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Организация рабочего места	ПК 4.1, ПК 4.2, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Оформление бронирования с использованием телефона	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

7. Оформление индивидуального бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ОК 10
10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ОК 10
11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ОК 10
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ОК 10
15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ОК 10
16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
18. Создание отчетов по бронированию	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

2.1.2. Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК,
------------	---------------------------------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	профессиональный опыт, умения)
1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
15. Внесение изменений в заказ на бронирование	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

5.2. Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики)

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

1. Контрольно-оценочные материалы для экзамена¹

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIa. УСЛОВИЯ

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

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями	

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

- 1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*
- 2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*
- 3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	гостиницы; Владеть способами управления доходами гостиницы; Знать особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей;	
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- Знать методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники	



	информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службе питания; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллективом.	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную	- особенности социального и	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую основу традиционных общечеловеческих ценностей	- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности.	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации для службы питания; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы питания); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.	
ОК 11. Планировать предпринимательскую	- планирование предпринимательской	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

деятельность в профессиональной сфере	деятельности в индустрии гостеприимства	
---------------------------------------	---	--

Информационное обеспечение реализации программы

1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

4. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-016737-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225039>

3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>