



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кубанский государственный университет»
в г. Геленджике

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала ФГБОУ ВО
«Кубанский государственный
университет» в г. Геленджике



С. Маслова

Фонд оценочных средств

**МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОШИРОВАНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Фонд оценочных средств дисциплины МДК. 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 №475, зарегистрирован в Министерстве юстиции 26 июня 2014 №32876.

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний, обучающихся по дисциплине МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Составитель: преподаватель _____ М.В.Самсоненко


подпись

Одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин Гостиничного сервиса и туризма
протокол № 1 от «31» августа 2016 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии _____ М.В.Самсоненко



«31» августа 2016 г.

Экспертиза проведена.

Эксперты:

Директор ИП Стефанова Отель «Парадейсон» _____ З.К. Стефанова



Генеральный директор ЗАО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова» _____



Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1. Перечень формируемых компетенций	4
1.2. Этапы формирования компетенций	5
2. Показатели, критерии оценки компетенций	7
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущей и промежуточной аттестаций	7
2.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций	8
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	9
3.1. Вопросы для устного опроса, контрольных работ	9
3.2. Комплект заданий для практических работ, самостоятельной работы	11
3.3. Темы рефератов (не предусмотрены программой)	12
3.4. Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации	12
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	15
4.1. Методические рекомендации к сдаче экзамена	15
4.2. Методические рекомендации по оцениванию сформированности компетенций по результатам промежуточной аттестации	16

1. Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий и контрольных работ, и **промежуточной аттестации** в форме экзамена.

1.1. Перечень формируемых компетенций

Изучение дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» направлено на формирование следующих компетенций:

Компетенция	Компонентный состав компетенций (номера из перечня)		
	<u>Знает:</u>	<u>Умеет:</u>	<u>Имеет практический опыт:</u>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	1	2-4	5-6
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	1	2-4	5-6
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	1	2-4	5-6
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	1	2-4	5-6
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	1	2-4	5-6
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	1	2-4	5-6
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	1	2-4	7-8
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	1	2-4	7-8
ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.	1	2-4	7-8
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	1	2-4	
ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.	1	2-4	
ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	1	2-4	

Перечень требуемого компонентного состава компетенций

В результате освоения дисциплины студенты должны **знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- стандарты качества обслуживания;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и

- телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования
- Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Изучение показателей оценки деятельности гостиницы.

Уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

Иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

1.2. Этапы формирования компетенций

№ раздела, темы	Раздел дисциплины, темы*	Виды работ		Код компетенции	Конкретизация компетенций (знания, умения, практический опыт)
		аудиторная	СРС		
1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Практические занятия	Домашнее задание по теме	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения; применять полученные знания на практике, а именно, в момент общения с потребителем; оценивать результаты своей деятельности; ориентироваться на современном рынке туристских услуг; организовывать рабочее место службы бронирования; Использовать приобретенные знания и

					<p>умения в практической деятельности и повседневной жизни:</p> <p>правильной оценки ситуаций в процессе обслуживания потребителей</p>
2	Организация службы бронирования	Практические занятия	Домашнее задание по теме	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	<p>правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</p> <p>вести учет и хранение отчетных данных;</p> <p>владеть технологией ведения телефонных переговоров;</p> <p>аннулировать бронирование;</p> <p>консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</p> <p>осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</p> <p>понимать основы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг.</p>
3	Виды и способы бронирования	Практические занятия	Домашнее задание по теме	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	<p>правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</p> <p>вести учет и хранение отчетных данных;</p> <p>владеть технологией ведения телефонных переговоров;</p> <p>аннулировать бронирование;</p> <p>консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</p> <p>осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</p> <p>понимать основы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг.</p>
4	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице	Практические занятия	Домашнее задание по теме	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	<p>правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</p> <p>вести учет и хранение отчетных данных;</p> <p>владеть технологией ведения телефонных переговоров;</p> <p>аннулировать бронирование;</p> <p>консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</p> <p>осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</p> <p>понимать основы организации деятельности служб бронирования гостиничных услуг.</p>
5	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	Практические занятия	Домашнее задание по теме	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	<p>правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании;</p> <p>состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</p> <p>консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</p> <p>осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</p> <p>использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.</p> <p>Владеть навыками правильно вести</p>

					телефонные переговоры, знать и применять культуру общения. Уметь правильно составлять информирование клиента о бронировании.
6	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;	Практические занятия	Домашнее задание по теме	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	правила ведения телефонных переговоров и поведение в конфликтных ситуациях с потребителем при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Владеть навыками правильно вести телефонные переговоры, знать и применять культуру общения. Уметь правильно составлять информирование клиента о бронировании.

2. Показатели, критерии оценки компетенций

2.1. Структура фонда оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9	Устный опрос	Задания 1-3
2.	Организация службы бронирования	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос; Реферат	Задания 4-5
3.	Виды и способы бронирования	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос; Реферат	Задания 6-7
4.	Последовательность и технология	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос; Реферат	Задания 8-9
5.	резервирования мест в гостинице	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6,	Устный опрос	Задания 10-12

		ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3		
6.	Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 1.1 ПК 1.2, ПК 1.3	Устный опрос	Задания 1-5

2.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p> <p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.</p> <p>ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<p>выставляется студенту, который использует лексический материал, не соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине; на дополнительные вопросы отвечает с затруднениями, допуская ошибки, искажающие смысл;</p>	<p>выставляется студенту, который свободно ориентируется в излагаемом материале, использует лексический материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине; на дополнительные вопросы отвечает с затруднениями; допуская ошибки, сам же их и исправляет; при высказывании на заданную тему допускает минимальное количество ошибок;</p>	<p>выставляется студенту, который свободно ориентируется в излагаемом материале, использует лексический материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине; способен без ошибок ответить на дополнительные вопросы спонтанно, без подготовки; при высказывании на заданную тему, не допускает ошибки, искажающих смысл;</p>

ПК1.2 Бронировать и вести документацию. ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании			
--	--	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

3.1. Вопросы для устного опроса, контрольных работ

1. Охарактеризуйте способы резервирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.
2. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером.
3. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример письма представителя компании, если используется бронирование, гарантированное компанией.
4. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей.
5. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
6. Охарактеризуйте виды заявок, и какие действия по ним Вы будете выполнять.
7. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице. Какую информацию (основная и дополнительная) должна содержать заявка.
8. Какие используются методы оплаты при бронировании.
9. Охарактеризуйте взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами
10. и виды соглашений (договора).
11. Как проводится работа с письмами – заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
12. Каков порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
13. Какие виды отчетов применяются в гостинице. Охарактеризуйте их.
14. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
15. Гарантированное и негарантированное бронирование. Способы гарантирования бронирования.
16. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице.
17. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.
18. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы.
19. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентоспособность.

20. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы.
21. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.
22. Охарактеризуйте групповое бронирование.
23. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг по сети Интернет?
24. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования?
25. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера?
26. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.
27. Охарактеризуйте запросы от организаторов групповых мероприятий в отеле
28. Охарактеризуйте стандарты по групповым бронированиям в отеле
29. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем
30. Что нужно контролировать во время проживания группы?
31. Охарактеризуйте критерии контроля качества бронирования номера
32. Охарактеризуйте способы работы с возражениями при бронировании номера.
33. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера?
34. Что делать и чего нужно избегать оператору службы бронирования при бронировании номера?
35. Охарактеризуйте прямое и не прямое бронирование номеров.
36. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
37. Порядок предоставления гостиничных услуг.
38. Должности службы приема и размещения и их обязанности.
39. Особенности регистрации иностранных граждан и туристических групп.
40. Виды расчетов, применяемые при расчетах с посетителями и средства их осуществления.
41. Расчет показателя эффективности работы службы приема и размещения.
42. Стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения.
43. Расселение особо важных гостей.
44. Работа с жалобами клиентов и «проблемными клиентами».
45. Координация работы по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.).
46. Стандартное оснащение рабочего места работника СПиР
47. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказов на их выполнение и контроль их исполнения.
48. Устное консультирование, касающееся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

3.2. Комплект заданий для практических работ, самостоятельной работы

Перечислить классификацию гостиничных предприятий в разных странах:

Австралия 5-звездочная классификация

Австрия 5-звездочная европейская система. Кроме того, внекатегорийные малые гостиницы в сельской местности и дешевые средства размещения (youth hotels)

Англия Наиболее распространена система «корон» или «ключей» (в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше). Широко используется классификация ВТА (ассоциации британских турагентств) – также

5-звездочная, но с простой методикой назначения звезд

Андорра 5-звездочная классификация

Аргентина Национальная система классификации. Пять категорий, соответствующих следующим уровням системы пяти звезд: «Т» (tourist class) – **; «F» (first class) – ***; «FS» (first superior class) – от *** до *****; «L» (luxe), «DL» (de luxe) – ***** и суперкомфортабельные

Бахрейн 5-звездочная система с некоторыми местными особенностями

Бенилюкс 5-звездочная система с некоторым завышением звездности (кроме отелей известных цепей)

Бразилия 5-звездочная система с некоторым завышением звездности в независимых отелях

Венгрия 5-звездочная система

Германия Система классификации гостиниц государственная, по 5-звездочной системе. Средства размещения разделяются на гостиницы, курортные гостиницы (Kurhotel), постоянные дворы (Gasthof), отели-пансионы и отели-гарни

Греция Четыре категории, обозначаемые буквами (А, В, С, Д). Высшая категория качества гостиниц обозначается «de luxe». Примерное соответствие качества 5-звездочной системе такое: «de luxe» – *****; А – ****, В – ***, С – **, Д – *. К некатегорийным средствам размещения относятся апартаменты – квартиры в небольших домах

Египет 5-звездочная классификация с завышенным уровнем качества (на 1–2 звезды)

Израиль Гостиницы разделены на три категории, которым на практике ставятся общепринятые категории пяти звезд

Испания Градация категорий, обозначаемых звездами, введена для каждой группы средств размещения: для гостиниц от * до *****; для бунгало (апартаментов) – от * до ****; для постоянных дворов и пансионов – от * до ***

Италия Гостиницы разделены на три категории, соответствующие примерно по качеству общепринятой градации в Европе: категория 1 – ****, категория 2 – ***, категория 3 – **

Китай 5-звездочная классификация для комфортабельных отелей. Некатегорийные средства размещения также разделяются на группы: хостелы (постоялые дворы) типа студенческих общежитий, дома для гостей и т. п.

Мальдивы Комфортабельные средства размещения подразделяются на категории: «standart», «de luxe», «junior suite», «presidential suite»

Мальта 5-звездочная система сохраняется при внедрении новой национальной системы, разделяющей отели на три категории: золотая, серебряная, бронзовая

Марокко 5-звездочная система с некоторым завышением звездности (на 0,5-1 звезды)

Мексика 5-звездочная национальная классификация, сходная с европейской. Класс отеля устанавливается на основе анализа большого числа параметров (критериев) – от 52 до 108. Кроме того, есть еще категория выше пяти звезд – это категория «gran turismo»

Норвегия 5-звездочная система для комфортабельных отелей. Развита система некатегорийных молодежных общежитий (youth hostels)

7. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице. Какую информацию (основная и дополнительная) должна содержать заявка.
8. Какие используются методы оплаты при бронировании.
9. Охарактеризуйте взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами
10. и виды соглашений (договора).
11. Как проводится работа с письмами – заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования.
12. Каков порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
13. Какие виды отчетов применяются в гостинице. Охарактеризуйте их.
14. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
15. Гарантированное и негарантированное бронирование. Способы гарантирования бронирования.
16. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице.
17. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.
18. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы.
19. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентоспособность..
20. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы.
21. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.
22. Охарактеризуйте групповое бронирование.
23. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг по сети Интернет?
24. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования?
25. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера?
26. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.
27. Охарактеризуйте запросы от организаторов групповых мероприятий в отеле
28. Охарактеризуйте стандарты по групповым бронированиям в отеле
29. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем
30. Что нужно контролировать во время проживания группы?
31. Охарактеризуйте критерии контроля качества бронирования номера
32. Охарактеризуйте способы работы с возражениями при бронировании номера.
33. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера?
34. Что делать и чего нужно избегать оператору службы бронирования при бронировании номера?
35. Охарактеризуйте прямое и не прямое бронирование номеров.
36. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
37. Порядок предоставления гостиничных услуг.
38. Должности службы приема и размещения и их обязанности.
39. Особенности регистрации иностранных граждан и туристических групп.

40. Виды расчетов, применяемые при расчетах с посетителями и средства их осуществления.
41. Расчет показателя эффективности работы службы приема и размещения.
42. Стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения.
43. Расселение особо важных гостей.
44. Работа с жалобами клиентов и «проблемными клиентами».
45. Координация работы по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.).
46. Стандартное оснащение рабочего места работника СПиР
47. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказов на их выполнение и контроль их исполнения.
48. Устное консультирование, касающееся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Методические рекомендации к сдаче экзамена

Студенты обязаны сдать экзамен в соответствии с расписанием и учебным планом. Экзамен по дисциплине преследует цель оценить сформированность требуемых компетенций, работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Форма проведения экзамена устанавливается преподавателем, отражается в рабочей программе дисциплины и доводится до сведения студентов в начале семестра в соответствии с п. 3.9 «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Кубанского государственного университета и его филиалов» (от 26.12.2017г. № 2202). Принимающему экзамен преподавателю предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины. Результат сдачи экзамена заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Критерии оценивания

«отлично» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

4.2. Методические рекомендации по оцениванию сформированности компетенций по результатам промежуточной аттестации

При приеме экзамена преподаватель оценивает сформированность требуемых компетенций в оценочном листе

Оценочный лист сформированности компетенций

Код компетенции	Название компетенции	Оценка сформированности компетенции (части компетенции), относимых к дисциплине			
		Неудовлетворительно (не зачтено)	Удовлетворительно (зачтено)	Хорошо (зачтено)	Отлично (зачтено)
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	выставляется студенту, который использует программный материал, не соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине;	выставляется студенту, который использует программный материал, не соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине; на дополнительные вопросы отвечает с затруднениями, допуская ошибки, искажающие	выставляется студенту, который свободно ориентируется в излагаемом материале, использует соответствующий материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине	выставляется студенту, который свободно ориентируется в излагаемом материале, использует соответствующий материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине; способен без ошибок ответить на дополнительные вопросы спонтанно без
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	на дополнительные вопросы не отвечает, допускает ошибки	на дополнительные вопросы отвечает с затруднениями, допуская ошибки, искажающие	использует материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине	использует материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине; способен без ошибок ответить на дополнительные вопросы спонтанно без
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	на дополнительные вопросы не отвечает, допускает ошибки	на дополнительные вопросы отвечает с затруднениями, допуская ошибки, искажающие	использует материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине	использует материал, соответствующий требованиям учебной программой по дисциплине; способен без ошибок ответить на дополнительные вопросы спонтанно без

	личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации				
ОК 9.	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.				
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его				
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.				
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании				

Оценка сформированности компетенций производится в соответствии с критериями, приведенными в п. 2.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на фонд оценочных средств по дисциплине
МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Автор: Самсоненко М.В. – преподаватель филиала ФГБОУ ВО «Кубанского государственного университета» в г. Геленджике.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного Минобрнауки РФ от 07.05.2014 № 475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.14 № 32876) и рабочей программы дисциплины.

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний студентов по дисциплине МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» включает контрольные материалы для проведения контроля в форме устного опроса, рефератов, ролевых игр и промежуточной аттестации в форме экзамена.

Паспорт представленного на экспертизу ФОС в полной мере отражает содержание учебной дисциплины, роль и место дисциплины в подготовке специалистов среднего звена.

При разработке ФОС учтены основные дидактические принципы обучения: целостность, структурность, отражена взаимосвязь между элементами структуры, учтены межпредметные связи.

ФОС предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины.

Содержание ФОС по рабочей программе дисциплины МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» полностью соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Изучение данной дисциплины способствует качественной подготовке молодых специалистов в области гостиничного бизнеса.

Разработанный ФОС по учебной дисциплине может быть рекомендован для использования в учебном процессе.

Рецензент:

Генеральный директор ЗАО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова		Н.Я. Алейников
---	--	----------------

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на фонд оценочных средств по дисциплине
МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Автор: Самсоненко М.В. – преподаватель филиала ФГБОУ ВО «Кубанского государственного университета» в г. Геленджике.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного Минобрнауки РФ от 07.05.2014 № 475 (зарегистрирован в Минюсте России 26.06.14 № 32876) и рабочей программы дисциплины.

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний студентов по дисциплине МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» включает контрольные материалы для проведения контроля в форме устного опроса, рефератов, ролевых игр и промежуточной аттестации в форме экзамена.

Паспорт представленного на экспертизу ФОС в полной мере отражает содержание учебной дисциплины, роль и место дисциплины в подготовке специалистов среднего звена.

При разработке ФОС учтены основные дидактические принципы обучения: целостность, структурность, отражена взаимосвязь между элементами структуры, учтены межпредметные связи.

ФОС предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины.

Содержание ФОС по рабочей программе дисциплины МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» полностью соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Изучение данной дисциплины способствует качественной подготовке молодых специалистов в области гостиничного бизнеса.

Разработанный ФОС по учебной дисциплине может быть рекомендован для использования в учебном процессе.

Рецензент:

Директор ИП Стефанова Отель «Парадейсон»	 Подпись, печать	З.К. Стефанова
---	---	----------------