

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

СОГЛАСОВАНО

Директор ООО «КРЫМ»

Г.А. Петросян

31 августа 2020 г



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ КГМТ

В.А. Винокуров

31 августа 2020 г



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Кисловодск, 2020 г

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю **ПМ. 01**

бронирование гостиничных услуг

разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования **43.02.11**

Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Разработчики:

Акименко Марина Алексеевна - преподаватель ГБПОУ КГМТ

Долгополова Валентина Васильевна - преподаватель ГБПОУ КГМТ

Согласовано с работодателем: ООО «Крым», г. Кисловодск, директор
Петросян Георгий Альбертович

Рекомендовано методической комиссией преподавателей общепрофессионального и профессионального циклов по специальностям «Гостиничный сервис» и «Туризм» государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 1 от 31.08.2020 г

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

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

1. Паспорт комплекта оценочных средств

1.1. Профессиональные и общие компетенции

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

<u>Профессиональные компетенции</u>	<u>Показатели оценки результата</u>
ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ol style="list-style-type: none">1. Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ;2. Скорость приема заказа от потребителей;3. Точность принимаемой информации от потребителя;4. Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля;5. Полнота выполнения технологии резервирования номеров-мест с установленной технологией;6. Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест;7. Уверенное владение иностранными языками.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> - четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров-мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; - быстрое определение способа и вида бронирования; - точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; - ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; - правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; - уверенное владение иностранными языками.
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	<ol style="list-style-type: none"> 1. Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; 2. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; 3. Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; 4. Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; 5. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; 6. Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; 7. Уверенное владение иностранными языками.

Таблица 2

<u>Общие компетенции</u>	<u>Показатели оценки результата</u>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ol style="list-style-type: none"> 1. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю 2. Повышение качества результата обучения по ПМ; 3. Участие в НС О; 4. Участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; 5. Участие в органах студенческого самоуправления; 6. Участие в социально-проектной деятельности.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; 2. Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач.
ОК 3. Принимать	1. Аргументированный анализ текущей

решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	ситуации; 2. Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; 3. Понимание личной ответственности за предложенные решения.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	1. Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; 2. Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	1. Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационные технологии; 2. Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	1. Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; 2. Проявление лидерских качеств; 3. Проявление готовности к обмену информацией; 4. Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	1. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; 2. Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	1. Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; 2. Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; 3. Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	1. Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; 2. Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.

1.2. «Иметь практический опыт - уметь - знать»

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт (ПО):

- ПО1 приема заказов на бронирование от потребителей;
- ПО2 выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- ПО3 информирования потребителя о бронировании; **уметь**

(У):

- У1 организовывать рабочее место службы бронирования;
- У2 оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- У3 вести учет и хранение отчетных данных;
- У4 владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- У5 аннулировать бронирование;
- У6 консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- У7 осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- У8 использовать технические, телекоммуникационные средства и профес-

сиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; **знать (З):**

- З1 правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- З2 организацию службы бронирования;
- З3 виды и способы бронирования;
- З4 виды заявок по бронированию и действия по ним;
- З5 последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- З6 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- З7 правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- З8 особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- З9 правила аннулирования бронирования;
- З10 правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;

- 311 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 3

Элемент модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	Экзамен (ЭК)
ПП.01 Производственная (по профилю специальности) практика	Зачет (З)
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	Экзамен квалификационный (ЭК)

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки освоения теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, выполнение контрольных работ.

3.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 01. 01.

Задание 1: тестирование

Проверяемые результаты обучения: 31, 32, 34, 35, 36, 38, 39, 310, 311.

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
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:
 - 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
8	а
9	а
10	а

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 8 вопросов теста в отведенное время

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

Задание 2: тестирование

Проверяемые результаты обучения: 33, 35, 37.

Инструкция: выбрать правильный ответ

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).

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

Задание 3: выполнение практической работы

Проверяемые результаты обучения: У4, У5, У6, У7, У8

Инструкция: провести устную консультацию потребителя о применяемых способах бронирования в гостинице «Отель Панорама» (г. Кисловодск) в соответствии с положением..
(эталон)

Время выполнения: 20 мин

Критерии оценки:

- правильность определения способа и вида бронирования согласно положению о службе бронирования отеля;

- соответствие точности принимаемой информации от потребителя;
- правильность составления схемы гарантированного бронирования;
- выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест;
- полнота выполнения технологии резервирования номеров-мест с установленной технологией;
- самостоятельность при выполнении практической работы.

Оценка **«отлично»** - если обучающийся правильно обозначил всю последовательность консультации в отведенное время

Оценка **«хорошо»** - если обучающийся правильно обозначил всю последовательность консультации, но при этом допустил одну неточность в отведенное время

Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся правильно обозначил всю последовательность консультации, но при этом допустил две неточности в отведенное время.

Задание 4: выполнение практической работы

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У3, У7, У8

Инструкция: Оформить письменную заявку на бронирование номеров в гостинице «Отель Панорама» (г. Кисловодск)

Время выполнения: 20 мин

Критерии оценки:

- правильность составления схемы гарантированного бронирования;
- точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;
- соответствие правилам ведения учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с правилами гостиницы.
- самостоятельность при выполнении практической работы.

Оценка **«отлично»** - если обучающийся правильно ответил и оформил бланк-заявку в отведенное время

Оценка **«хорошо»** - если обучающийся правильно ответил и оформил бланк-заявку в отведенное время, но проявил неаккуратность при заполнении

Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся не дал развернутый ответ и оформил бланк-заявку в отведенное время, проявив при этом неаккуратность при заполнении

4. Оценка по производственной практике

4.1. Общие положения

Целью оценки производственной практике является оценка освоения:

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

Оценка по 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.

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

Таблица 4

Виды работ	Коды проверяемых результатов (ПК, ОК)
Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле	ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8
Получение навыка бронирования гостиничных услуг	ПК1, ПК3, ОК2, ОК3, ОК9
Контроль оказания услуг при бронировании	ПК1, ПК2, ПК3, ОК2, ОК7, ОК8
Пользование нормативными документами при бронировании номеров	ПК1, ПК2, ОК4
Выполнение работ по резервированию гостиничных услуг при внесении предоплаты	ПК1, ПК2, ПК3, ОК

4.2.2. Производственная практика:

Выполнение работ по подтверждению и аннулированию брони	ПК1, ПК2, ПК3, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6,
Выполнение работ по бронированию номеров - мест для различных категорий граждан	ПК1, ПК2, ПК3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6
Пользование инновационными технологиями при бронировании номеров и услуг	ПК1, ОК4, ОК5, ОК9
Выполнение работ по документационному обеспечению процесса бронирования гостиничных услуг	ПК2, ОК2, ОК4, ОК5
Ознакомление с материально - техническим оснащением рабочей зоны менеджера службы бронирования	ПК1, ОК4, ОК5, ОК9
Ознакомление с технологией ведения личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании	ПК1, ПК3, ОК2, ОК7, ОК8, ОК9
Ознакомление с деловым этикетом и культурой поведения сотрудников службы бронирования	ПК3, ОК3, ОК6, ОК7, ОК9

4.3. Форма аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка _____

специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

группа № 303, курс второй, форма обучения очная

проходила производственную практику по профессиональному модулю

ПМ.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.

с ____ июня по ____ июня 202__ в объеме 108 часов.

В _____

Виды, объем и качество выполненных работ обучающимся во время практики:

№ п/п	Виды производственной работы	Количество часов	Оценка	Примечания
1	Ознакомление с циклом обслуживания гостей в отеле	12		
2	Получение навыка бронирования гостиничных услуг	54		
3	Пользование нормативными документами при бронировании номеров	24		
4	Выполнение работ по резервированию гостиничных услуг	16		
5	Дифференцированный зачет ПП.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.	2		
	Всего:	108		
	Квалификационный экзамен ПМ.01. Бронирование гостиничных услуг.	6		

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Название ПК	Основные показатели оценки результата (ПК)	Уровень освоения в баллах
ПК1.1 Принимать заказ на бронирование от потребителей и оформлять его;	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы	
ПК1.2 Бронировать и вести документацию;	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа	
ПК1.3 Информировать потребителя о бронировании.	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем	

Руководитель практики от предприятия _____ (_____)
директор _____

М.П.

«__» июня 202__ г.

5. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

5.1. Общие положения

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Бронирование гостиничных

услуг» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО 101101 Гостиничный сервис. Экзамен включает:

1. Решение расчетных задач с применением правил бронирования.
2. Решение ситуационных задач.
3. Обоснование теоретических ответов.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается оценка 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.

5.2. Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций при выполнении заданий для экзамена (квалификационного) Сочетания проверяемых показателей ПК и ОК

Таблица 5

ПК + ОК	Показатели оценки результата
<p>ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p> <p>ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p> <p>ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> <p>ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p> <p>ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p> <p>ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; 2. Скорость приема заказа от потребителей; 3. Точность принимаемой информации от потребителя; 4. Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; 5. Полнота выполнения технологии резервирования номеров-мест с установленной технологией; 6. Правильный выбор технических, теле-коммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; 7. Уверенное владение иностранными языками. 8. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю 9. Аргументированный анализ текущей ситуации; 10. Понимание личной ответственности за предложенные решения.

<p>ПК2. Бронировать и вести документацию</p> <p>ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p> <p>ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p> <p>ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p> <p>ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; 2. Быстрое определение способа и вида бронирования; 3. Точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; 4. Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; 5. Правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; 6. Уверенное владение иностранными языками. 7. Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; 8. Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. 9. Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями 10. Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; 11. Проявление готовности к обмену информацией; 12. Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.
<p>ПК 3. Информировать потребителя о бронировании</p> <p>ОК1 . Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p> <p>ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК6. Работать в коллективе и команде,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; 2. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; 3. Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; 4. Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; 5. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; 6. Правильный выбор способов обработки

<p>эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> <p>ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p> <p>ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>полученной информации от клиента;</p> <p>7. Уверенное владение иностранными языками.</p> <p>8. Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития.</p> <p>9. Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования;</p> <p>10. Владение современными инфокоммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.3. Выполнение заданий

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ. Билет № 1 "

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК1, ПК2, ПК3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Применить телекоммуникационные средства при приеме заказа и обеспечения бронирования.
3. Продумать четкую цель разговора.
4. Описать потребность клиента и возможности гостиницы (номерной фонд).
5. Зафиксировать беседу.
6. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания - 10 мин.

Оборудование: калькулятор, бумага, ручка

Текст задания:

Бронист, при резервировании номера предлагает клиенту только один вариант размещения. Рассказать о правильной схеме ведения телефонной беседы с клиентом.

Телефонный звонок в гостинице категория 3***. Господин желает забронировать 6 номеров категории «Эконом-3» стоимостью 3100. Предварительные

сроки проживания 4 дня. Гость желает внести всю сумму за все забронированные номера.

Менеджер заявляет, что номерной фонд отеля не располагает в нужном количестве номерами категории «Эконом-3» и не предлагает гостю другие варианты заселения. На что гость, недовольно заявляет, что на сайте отеля, номера обозначены как свободные, и готовы к заселению.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Инструкция:

1. Внимательно изучите информационный блок пакета экзаменатора
2. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменующихся

Время выполнения задания - 10 мин. Оборудование: Калькулятор

Литература для экзаменующихся (справочная, методическая и др.):

Нормативно-правовой акт «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Дополнительные материалы для экзаменатора: бланки, образцы документов и журнала учета движения номерного фонда

Критерии оценки

Н омер билета	Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата
1	ПК1, ПК2, ПК3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10	1. Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч. о бронировании; 2. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; 3. Выполнение подтверждения и аннуляции брони в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; 4. Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; 5. Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; 6. Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента
2 и т.д.		

Оценочная ведомость по профессиональному модулю №

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Студента _____

Курс 2, группа 203

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Объем 244 час.

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.	Экзамен	
Производственная практика	Дифференцированный зачет	

Результаты выполнения и защиты курсового проекта (работы). «Не предусмотрено»

Итоги экзамена (квалификационного) по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)	Если нет, то что должен обучающийся сделать дополнительно
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	– принимает заказ на бронирование в Интернете по телефону/факсу; – оформляет заказ на бронирование дополнительных услуг.		
ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию	– бронирует номера/места – бронирует дополнительные услуги ведет документацию на электронных и бумажных носителях		
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и дополнительных услуг)	– информирует потребителя о бронировании в Интернете – информирует потребителя о бронировании по телефону/факсу		
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрирует интерес к будущей профессии		
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– выбирает и применяет методы и способы решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; оценивает эффективность и качество выполнения;		
ОК.3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	– решает стандартные и нестандартные профессиональные задачи в области бронирования гостиничных услуг		
ОК.4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– осуществляет эффективный поиск необходимой информации; использует различные источники, включая электронные		
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	– работает с автоматизированными системами бронирования		
ОК.6 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– взаимодействует с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения		
ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– осуществляет самоанализ и корректирует результаты собственной работы		
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– организует самостоятельные занятия при изучении профессионального модуля		
ОК.9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– осуществляет анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг		

ЗАКЛЮЧЕНИЕ КОМИССИИ: Программа профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг _____ Дата «__» _____ 20__

Председатель _____

Подписи членов комиссии: _____ / _____ /