

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж»**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Симферополь 2023 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Разработчик: _____, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель ЦМК «Гостиничное дело» _____ Е.В. Щербакова

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

_____ Е.Ш. Булаш

«__» _____ 20__ г.

.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по **ПМ 04**. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж, 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. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями, знать и уметь:

Общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: 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 профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)

	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ОК 11	<p>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p>Знание: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>

Профессиональные компетенции

<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.</p>	<p>ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>Знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гос-</p>

		<p>тей; методы управления продажами с учётом 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 гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта</p> <p>Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
Уметь:						
Организовывать рабочее место службы бронирования	ПК – 4.1	Организация рабочего места, согласно стандартам	Тема 2.1. Организация деятельности службы бронирования.	2	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
Принимать заказ от потребителей и оформлять его	ПК – 4.1	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; • правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера; • полнота предоставляемой гостям информа- 	Тема 3.1. Виды бронирования. Тема 3.2. Способы бронирования.	2	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>

		ции о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.				
Вести учет и хранение отчетных данных	ПК 4.1-4.2	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; • правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; 	Тема 4.1. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	2	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	ПК 4.1-4.3	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосред- 	Тема 7.2. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.	2	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>

		<p>ственном общении с гостем) на русском и иностранном языках;</p> <ul style="list-style-type: none"> • правильность осуществления бронирования и внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему с учетом инноваций в области профессиональной деятельности • использование технических, телекоммуникационных средств в профессиональной деятельности. 				
<p>Знать: Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации</p>	ПК 1.1.	<ul style="list-style-type: none"> • Точность и правильность изложения нормативной документации 	Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
<p>Организацию службы бронирования</p>	ПК 1.1.	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; 	Тема 2.1. Организация деятельности службы бронирования.	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
<p>Виды и способы бронирования</p>	ПК 1.1	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформ- 	Тема 3.1. Виды бронирования.	1	<i>Письменная работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>

		ления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках;				
Виды заявок по бронированию и действия по ним	ПК 1.2	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; 	Тема 4.1. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	1	<i>Тест</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице	ПК 4.1-1.3	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках 	Тема 3.1. Виды бронирования. Тема 3.2. Способы бронирования.	1		<i>Квалификационный экзамен</i>

Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	ПК 4.1-1.3	<ul style="list-style-type: none"> • правильность осуществления бронирования и внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему с учетом инноваций в области профессиональной деятельности • правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования 	Тема 7.2. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов	ПК 4.2.	<ul style="list-style-type: none"> • правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке. 	Тема 8.1. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования	ПК 4.2	<ul style="list-style-type: none"> • правильность осуществления бронирования и внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему с учетом инноваций в области профессиональной деятельности; • правильность оформления блока группы брони- 	Тема 9.1. Особенности и методы гарантированного бронирования.	1	<i>Тест</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>

		<p>рования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке;</p> <ul style="list-style-type: none"> • правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; 				
Правила аннулирования бронирования	ПК 4.1-4.3	<ul style="list-style-type: none"> • точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; 	Тема 3.1. Виды бронирования.	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании	ПК 4.3	<ul style="list-style-type: none"> • Правильность выполнения операций по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, отъезжающих, выписавшихся) 	Тема 11.1. Правила ведения телефонных переговоров.	1		<i>Квалификационный экзамен</i>

Иметь практический опыт:						<i>Квалификационный экзамен</i>
приема заказов на бронирование от потребителей	ПК 4.1	<ul style="list-style-type: none"> точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; 	Тема 3.1. Виды бронирования.	3	<i>Дневник и (или) отчет по практике</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;	ПК4.1-4.3	<ul style="list-style-type: none"> точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках; 	Тема 3.1. Виды бронирования.	3	<i>Дневник и (или) отчет по практике</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>
информирования потребителя о бронировании	ПК 4.1-4.2	<ul style="list-style-type: none"> точность, правильность и грамотность оформления заявки, и ведение учета на резервирование номеров (по телефо- 	Тема 4.1. Виды заявок по бронированию и действия по ним.	3	<i>Дневник и (или) отчет по практике</i>	<i>Квалификационный экзамен</i>

		ну, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках;				
--	--	--	--	--	--	--

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов. Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности. Промежуточная аттестация обучающихся – процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания профессионального модуля. Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения тестового задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по профессиональному модулю.

Тест 1

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».

Ключи:

1 в

2 в

3 а

4 б

5 а

6 а

7 б

8 а

9 а

10 а

Тест 2

1. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

1. служба приема и размещения
2. служба консьержей
3. инженерно-техническая служба
4. служба бронирования

2. Коэффициент загрузки гостиницы это:

1. процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
2. отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
3. отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
4. отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

3. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

1. количества дней пребывания в гостинице
2. низкого спроса на гостиницу
3. погодных условий
4. % занятости номеров

4. Функции отдела бронирования:

1. поддержка необходимого санитарного состояния номеров
2. услуги химчистки
3. осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
4. контроль технического оборудования

5. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

1. переводит бронь в разряд негарантированной
2. отменяет бронирование
3. ничего не делает
4. занести клиента в «черный список»

6. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:

1. на 12 часов
2. на 18 часов
3. на 24 часа
4. на 36 часов

7. Двойное бронирование это:

1. подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату
2. бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату
3. бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
4. бронирование на одну фамилию два номера различной категории

8. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

1. количество номеров, отменяемых в последний момент
2. количество забронированных номеров
3. количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей

9. Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей:

1. разрешение на поселение
2. анкета
3. уведомление о прибытии иностранного гражданина
4. заявка на бронирование мест

10. Процесс бронирования включает следующие этапы:

1. встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
2. получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании
3. получение заявки, выполнение заказа
4. получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.

КЛЮЧИ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	4	1	3	3	1	3	1	2	1	2

Тест 3

1. Функции отдела бронирования:

- а) контроль технического оборудования;
- б) осуществление предварительного заказа мест и номеров в гостинице;
- в) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;
- г) услуги химчистки.

2. 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;
- г) служба безопасности.

3. Кто занимается бронированием номеров?

- а) менеджеры отдела бронирования;
- б) менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения;
- в) менеджеры службы приема и размещения;
- г) менеджеры административно-хозяйственной службы.

4. Бронирование - это...

- а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице;
- б) прием, регистрация и размещение гостей;
- в) предоставление услуг питания и проживания;
- г) предоставление дополнительных услуг.

5. Совместно, с какой службой отдел бронирования планирует деятельность гостиницы?

- а) службой обслуживания номерного фонда;
- б) службой маркетинга;
- в) службой приема и размещения;
- г) службой питания.

6. Что присылает клиент в гостиницу?

- а) письмо-заявление;
- б) письмо-заявку;
- в) просто письмо.

7. Платежный документ, подтверждающий оплату туроператором всего срока проживания гостя и некоторых дополнительных услуг, предоставляемых во время проживания, называется...

- а) депозит;
- б) ваучер;
- в) задаток.
- г) залог.

8. При каком виде бронирования на гостя накладываются штрафные санкции, если он не заедет в номер до определенной даты?

- а) негарантированное бронирование;
- б) сверхбронирование;
- в) гарантированное бронирование;
- г) двойное бронирование.

9. Групповой считается заявка, по которой будет заселено...

- а) не менее пяти номеров;
- б) более пяти номеров;
- в) десять номеров;
- г) более десяти номеров.

10. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- а) размещение в номере;
- б) бронирование категории номера;
- в) регистрация гостя по прибытии;
- г) оплата за номер и дополнительные услуги;
- д) выписка гостя.

11. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице – это:

- а) заявка;
- б) электронное письмо;
- в) письмо с номером подтверждения заявки;
- г) дорожный чек;
- д) ваучер.

12. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест:

- а) агентский договор;
- б) договор о текущем бронировании;
- в) договор о твердой закупке мест с полной оплатой;
- г) договор о квоте мест с гарантией заполнения.

13. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения:

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

14. Двойное бронирование – это:

- а) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату;
- б) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату;

- в) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты;
- г) бронирование на одну фамилию два номера различной категории;

15.CRS-системы — это системы:

- а) управления коммерческим отделом и банкетной службой;
- б) управления взаимоотношениями с клиентами;
- в) центрального бронирования;
- г) управления службой дополнительных услуг.

КЛЮЧИ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Номер теста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	14
Ответы	б	б	б	а	б	б	б	в	в	б,в,г,а,д	в	в	в	а	в

Письменная работа № 1

Тема: Технология работы с заявками

Вариант №1

1. Какую информацию содержит заявка на бронирование?
2. Принятие решения о том, что отель может предоставить номер гостю – это (какой) ...этап работы с заявками?
3. По дате заезда заявки делятся на....?
4. Заявки, переданные по телефону, факсу. Интернету и ЦСБ объединяет признак....?
5. Восстанови цепочку алгоритма работы с заявками на бронирование: принятие заявки → → внесение данных в АСУ, присвоение номера заявки → → подтверждение бронирования → → подтверждение получения факса → → фиксирование изменений в заявках → →

Вариант №2

1. По каким причинам вносятся изменения в заявки на бронирование?
2. Определение конкретного номера для гостя – это (какой)... этап при работе с заявками?
3. Заявки по наличному и безналичному объединяет признак ..?
4. Восстанови цепочку алгоритма работы с заявками на бронирование по безналичному расчету: связь со специалистом гостиницы → → → выслать счет для гостиницы → внесение данных в журнал и АСУ →

Вариант №3

1. По каким причинам гостиница может отказать гостю в размещении? Почему могут гостя переселить из одного номера в другой?

2. Принятие решения о том, что отель может предоставить номер гостю – это (какой) ...этап работы с заявками?
3. По способу передачи заявки делятся на....?
4. Индивидуальные и групповые заявки объединяет признак....?
5. Восстанови цепочку алгоритма работы с заявками на бронирование: принятие заявки → → внесение данных в АСУ, присвоение номера заявки → → подтверждение бронирования → → подтверждение получения факса → → фиксирование изменений в заявках → →

Вариант №4

1. Перечислите виды оплаты бронирования.
2. Заявка принята к рассмотрению - это (какой)...этап работы с заявками?
3. По форме оплаты заявки делятся на....?
4. Текущие, перспективные на текущий месяц и перспективные на последующие месяца заявки, объединяет признак....?
5. Восстанови цепочку алгоритма работы с заявками на бронирование по безналичному расчету: связь со специалистом гостиницы → → → выслать счет для гостиницы → внесение данных в журнал и АСУ →

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется студенту, обнаружившему глубокое знание терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему теоретические задания, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы освещены полностью.

Оценка 4 (хорошо) выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему задания; в ответах отсутствуют существенные неточности; имеются незначительные ошибки.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, допустившему неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, вопросы начаты и не доведены до конца.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля

Технология оценки – пятибалльная.

Спецификация оценочных средств:

- Тестирования
- Карточки – задания
- Контрольные работы
- Самостоятельная работа обучающихся – рефераты, сообщения, доклады, презентации.

Оценка устных ответов обучающихся (Карточки - задания)

Для устных ответов определяются следующие критерии оценок:

оценка «5» выставляется, если обучающийся:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя учебную и специализированную терминологию и символику;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя.

оценка «4» выставляется, если ответ имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- нет определенной логической последовательности, неточно используется учебная и специализированная терминология и символика;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию или вопросу учителя.

оценка «3» выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, блок-схем и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов учителя;
- ученик не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

оценка «2» выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала,
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в чертежах, блок-схем и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов учителя.

оценка «1» выставляется, если:

- ученик обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Оценка («5», «4», «3») может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки обучающегося отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении урока (выво-

дится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

Критерии оценивания контрольных работ и практических работ

Оценка «5» ставится, если:

- работа выполнена полностью;
- в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
- в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если:

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);
- допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если:

- допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Общая оценка тестовых заданий

- Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов
- Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов
- Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов
- Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов.

Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается	3 2 1 0
2	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	2 1 0
3	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	3 2 1
4	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки;	3 2 1

	- имеются, но не доказаны.	
	Итого максимальное количество баллов:	14

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	5	4	3
Решение проблем	Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее.	Отсутствует система описания основной деятельности.	Отсутствуют сведения о исследуемой теме.
Реализация задач основной деятельности	Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы.	Отсутствует система в описании темы исследования.	Разрозненные сведения о деятельности.
Иллюстрированный материал	Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию о теме исследования	Повторяет информацию о теме.	Иллюстраций мало.
Выводы	Логичны, интересны, обоснованы, соответствуют целям и задачам.	В основном соответствуют цели и задачам.	Отсутствуют или не связаны с целью и задачами самой работы.
Оригинальность и логичность построения работы	Работа целостна и логична, оригинальна.	Логика изложения нарушена.	В работе отсутствуют собственные мысли.
Общее впечатление об оформлении презентации	Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации.	Стиль отвлекает от содержания, презентации.	Нет единого стиля.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

1. Роль службы бронирования и продаж в производственном цикле обслуживания гостей.
2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.
3. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
4. Организация рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж.
5. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса.
6. Правила ведения телефонных переговоров при бронировании.
7. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Создание благоприятного расположения (гудвилл).
8. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.
9. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования.
10. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.
11. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное.
12. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
13. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок.
14. Подтверждение заявок при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.
15. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.
16. Виды оплаты за бронирование.
17. Ознакомление с технологией on-line бронирования.
18. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.
19. Программы лояльности. Пакеты гостиничных услуг.
20. Понятие клиентоориентированности гостиницы. Клиентские мероприятия.
21. Работа с корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.

22. Виды договоров (соглашений) на бронирование.
23. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туристскими компаниями.
24. Основные средства маркетинговых коммуникаций: реклама, личные продажи, публик рилейшнз, стимулирование сбыта.
25. Продажи на выставках-ярмарках, проведение рекламных акций.
26. Отчеты по бронированию.
27. Показатели (кппай) деятельности гостиничного предприятия.
28. Ценообразование, расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг.
29. Факторы, влияющие на формирование цен в гостинице.
30. Составление плановой калькуляции средней цены проживания в одном номере гостиницы.
31. Цена и тариф управление доходами (revenue management), прогнозирование.
32. Понятие тарифа, варианты тарифов.

Информационное обеспечение

Нормативные акты

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Основные источники

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. – Москва : Издательский центр «Академия», 2020. – 240 с.

2. Продажи гостиничного продукта: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.В. Грядунов – 1-е изд. – Москва : Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

Дополнительные источники

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев рестор. и гост. бизнеса // осн. ООО «Пресс Альянс». – К. ООО «Вольф».

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп. – Москва : «Академия», 2015. – 240 с.

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие. 5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с.

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование).

5. ОТЕЛЬЕР & РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР: главный журнал для отелей. – К.: Медиа-КИТ. – 1 р. в 2 месяца.