



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

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

**по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация: специалист по гостеприимству**

**год начала подготовки: 2022**

**Разработчики:**


должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</i>
<i>Преподаватель</i>	<i>Чернов А.С.</i>

**ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:**

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

**ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:**

должность	должность, ФИО
<b>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</b>	<b>Лагодина Л.Г.</b>

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

### Общие положения

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

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

### 1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	Другие формы контроля (1 семестр); Дифференцированный зачет (2 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
МДК.04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	Другие формы контроля (1 семестр); Экзамен (2 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Аттестация по модулю: экзамен		

### 2. Результаты освоения профессионального модуля

#### 3.1. Профессиональные и общие компетенции


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

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

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


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

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

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

	профессионального развития и самообразования
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллективом
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности, применяет стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности, пропагандировать ЗОЖ
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации для службы бронирования и продаж; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы бронирования и продаж); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

<b>Личностные результаты</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ЛР 13	демонстрация профессиональных навыков в организации и контроля

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

	текущей деятельности работы сотрудников службы бронирования и продаж
ЛР 14	демонстрация профессиональных навыков в организации и контроля текущей деятельности работы сотрудников службы бронирования и продаж с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	демонстрация трудовых функции в организации и контроля текущей деятельности работы сотрудников службы бронирования и продаж
ЛР 16	владение анализом производственных ситуаций, быстрота принятия решений в нестандартных ситуациях организации и работы службы бронирования и продаж
ЛР 17	интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владению инновационными методами организации и работы службы бронирования и продаж
ЛР 18	качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в работе службы бронирования и продаж
ЛР 19	профессиональные навыки организации и контроля текущей деятельности работы сотрудников службы бронирования и продаж
ЛР 20	нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина
ЛР 21	осознание роли профессионала сферы гостеприимства, сотрудника службы бронирования и продаж, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

### 3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

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

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

#### Дополнительные материалы:

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

#### Требования:


Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

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

Специальных требований к оформлению нет.

#### Показатели оценки портфолио на экзамене:

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

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

### 3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК 04.01

Типовые задания для оценки освоения МДК.04.01

**Задание 1:** тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 20 мин

**Текст задания:**

Вариант 1

1. Служба бронирования занимается:

- а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
- б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
- в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.

2. Гарантированное бронирование 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.

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

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.



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

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

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

### Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

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

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

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

### Задание 2: тестирование

**Инструкция:** выбрать правильный ответ

**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 прожизвания 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

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

1. Бронирование, 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

#### 4.2. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК 04.02

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

### Типовые задания для оценки освоения МДК.04.02

**Задание 1:** тестирование

**Время выполнения:** 20 мин

**TEST.** Choose the right variant:

1. - Hello, I have a \_\_\_\_\_. My name is Matthew Jones.
  - a) Reserve
  - b) Reservation
  - c) Reserving
  - d) reserved
2. - Beach equipment is \_\_\_\_\_ to all of our guests, free of charge.
  - a) Avail
  - b) Available
  - c) Advantage
  - d) average
3. - We only have one \_\_\_\_\_ left, and it's for a single room. The rest of the hotel is full.
  - a) Vacancy
  - b) vacation
  - c) vaccination
  - d) vagrant
4. - I'd like to order room \_\_\_\_\_ please. I'd like a bottle of red wine sent up to room 407.
  - a) staff
  - b) standard
  - c) stuff
  - d) service
5. - Can I \_\_\_\_\_ my stay for another day please?
  - a) Extension
  - b) Express
  - c) Exit
  - d) extend
6. - I'm leaving tomorrow. What time do I have to check \_\_\_\_\_ by?
  - a) Up
  - b) Over
  - c) Out
  - d) through
7. - The \_\_\_\_\_ for a single room is \$60 a night.
  - a) rate
  - b) hire

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

- c) rent  
d) pay
8. - Could you give me a \_\_\_ up call at 6 o'clock in the morning please?  
a) Start  
b) sleep  
c) wake  
d) morning

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

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

**Ключ к тесту:**

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


*ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ*

**1. Форма участия**

Индивидуальная.

**1. 2. Задания и необходимое время**

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

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

1. *Разговор по телефону – запрос бронирования.* Прямая бронь. Пожилая супружеская пара просит осуществить бронирование на трое суток (бюджетный вариант). Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.
2. Составить схему отчета по бронированию.
3. Составить текст разговора между бронистом и клиентом отеля по поводу бронирования мест в отеле пользуясь правилами ведения телефонных переговоров и порядком бронирования гостиничных услуг.
4. Туристическая фирма «Филло», расположенная по адресу г. Москва, ул. Главная, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25 3 2017 г. просит гостиницу «N» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2021 г. до 15.04. 2021 г. Заезд в 14 часов. Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2020 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Филло» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Климова О.А. Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1975г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57 Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987. Оформить бронирование.

## 2. Оценка по учебной и производственной практике

Целью оценки учебной и производственной практике является оценка освоения:

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


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

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


#### 5.1.1. Учебная практика:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Организация рабочего места	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10

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

2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
4. Оформление бронирования с использованием телефона	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
7. Оформление индивидуального бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10


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

16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
18. Создание отчетов по бронированию	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10


### 2.1.2. Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10



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

бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	
9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
15. Внесение изменений в заказ на бронирование	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10
20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК.4.3, ОК 1 - ОК 10

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

## 5.2. Форма аттестационного листа

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

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

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

3. Время проведения практики \_\_\_\_\_

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

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

Дата

Подписи руководителя практики,  
ответственного лица организации

### 1. Контрольно-оценочные материалы для экзамена<sup>1</sup>

#### I. ПАСПОРТ

##### Назначение:

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

##### III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

##### IIIa. УСЛОВИЯ

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

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

*Задания к Э(к). формируются 3 способами:*

1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.

2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.

3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.



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

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

### ШБ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ


#### 1) Ход выполнения задания

Таблица 6


Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; Владеть способами управления доходами гостиницы; Знать особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей;	
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать методы управления продажами с учетом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания	



	системы «лояльности» работы с гостями;	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- Знать методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службе питания; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное и профессиональное и	- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую	

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

личностное развитие	индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллективом.	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.	


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

ОК 8.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности, пропагандировать ЗОЖ	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации для службы питания; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы питания); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.	

## Информационное обеспечение реализации программы

### 1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>

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

2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

## 2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
4. Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-016737-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1225039>
5. Чудновский, А.Д., Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. : учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва : КноРус, 2020. — 319 с. — ISBN 978-5-406-07359-9. — URL:<https://book.ru/book/932088>

## 3. Электронные издания (электронные ресурсы):

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