



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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

Специальность:

43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: менеджер
(базовая подготовка)

Разработчик:

Новокшонова М.В., преподаватель колледжа

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей общеобразовательных, общегуманитарных, социально-экономических, математических и естественно-научных дисциплин Гуманитарно-экономического колледжа,

протокол № 4 от 10.02.15

Председатель предметной (цикловой) комиссии  / Лунёва Л.А.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Текущий контроль успеваемости.....	6
Промежуточная аттестация.....	7
Итоговая аттестация.....	8
Критерии оценки.....	10
Информационное обеспечение обучения.....	11
Лист регистрации изменений.....	12

Пояснительная записка

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся, являющиеся составной частью учебно-методического комплекса по МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», составлены в соответствии с:

- 1 ФГОС по специальности СПО **43.02.11** Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности;
- 2 Рабочей программой профессионального модуля;
- 3 Положением об оценке качества освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся охватывают весь объем содержания МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», включают в себя все виды планируемых аттестационных мероприятий с указанием формы проведения, перечня вопросов, критериев оценки.

Оценка качества подготовки обучающегося проводится с целью выявления уровня знаний, умений, практического опыта обучающегося.

После изучения дисциплины обучающийся должен

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

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

Перечень формируемых компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Сформированность данных компетенций оценивается после освоения профессионального модуля.

Оценка качества подготовки обучающихся по МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг предусматривает следующие аттестационные мероприятия: текущий контроль успеваемости, промежуточную и итоговую аттестацию.

Контроль и оценка результатов освоения МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг осуществляется в процессе тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Текущий контроль успеваемости проводится по темам, разделам рабочей программы МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг в форме устных фронтальных опросов на семинарских занятиях, проверки выполнения письменных домашних заданий, выполнения самостоятельных работ.

Промежуточная аттестация по МДК.01.01 в соответствии с учебным планом проводится в 3-м семестре в форме дифференцированного зачета.

Итоговая аттестация по дисциплине в соответствии с учебным планом проводится в 4-м семестре в форме экзамена.

Текущий контроль успеваемости

Раздел, тема	Формы и методы контроля
Раздел ПМ 1. Организация службы бронирования	
Тема 1.1 Введение	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 1.2 Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 1.3 Принципы организационного построения гостиничных предприятий	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях и проверка выполнения письменных домашних заданий
Тема 1.4 Основные службы в гостинице	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 1.5 Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях и проверка выполнения письменных домашних заданий
Тема 1.6 Типы бронирования	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 1.7 Подтверждение бронирования	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 1.8 Аннуляция бронирования	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 1.9 Телефонный этикет	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Раздел ПМ 2. Автоматизированные системы бронирования гостиничных услуг	
Тема 2.1 Глобальные системы бронирования	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 2.2 Интернет-бронирование	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы
Тема 2.3 Программа управления гостиницей. Модуль бронирования	устный фронтальный опрос на семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, выполнение самостоятельной работы

Промежуточная аттестация

Семестр: 3

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Организация службы бронирования.
3. Виды и способы бронирования.
4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.
5. Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице.
6. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.
7. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов.
8. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.
9. Правила аннулирования бронирования.
10. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
11. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Итоговая аттестация

Семестр: 6

Форма итоговой аттестации: экзамен

Вопросы для подготовки к экзамену

Теоретические вопросы

1. Организация рабочего места службы бронирования.
2. Оформление различные виды заявок и бланков.
3. Учет и хранение отчетных данных по бронированию.
4. Технология ведения телефонных переговоров.
5. Аннуляция бронирование.
6. Способы бронирования.
7. Гарантированное бронирования различными методами.
8. Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
10. Организация службы бронирования.
11. Виды и способы бронирования.
12. Виды заявок по бронированию и действия по ним.
13. Последовательность и технологию резервирования мест в гостинице.
14. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.
15. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов.
16. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.
17. Правила аннулирования бронирования.
18. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
19. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Практические задания

Ситуация №1.

Вы администратор отеля «Учебная гостиница», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо в соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» встретить и зарегистрировать гостя- гражданина РФ.

Ситуация № 2.

Вы администратор отеля «Учебная гостиница», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг» оформить и подготовить счета за основные услуги для гостей-членов спортивной команды, и провести расчеты с ними

Ситуация № 3.

Вы администратор отеля «Учебная гостиница», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг» составить и обработать необходимую документацию по загрузке номеров

Ситуация № 4.

Вы администратор отеля «Учебная гостиница», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг» составить и обработать необходимую документацию по начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Ситуация № 5.

Вы администратор отеля «Учебная гостиница», находитесь на рабочем месте. Вам необходимо в соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» встретить и зарегистрировать гостя гражданина Белоруссии.

Критерии оценки

Оценка «отлично» ставится, если:

- 1.полно раскрыто содержание материала в объеме программы;
- 2.четко и правильно даны определения и раскрыто содержание;
- 3.ответ самостоятельный, при ответе использованы знания полученные ранее;
- 4.твердые практические навыки.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- 1.раскрыто основное содержание материала;
- 2.в основном правильно даны определения, понятия;
- 3.ответ самостоятельный;
- 4.материал изложен неполно, при ответе допущены неточности, нарушена последовательность изложения. Допущены небольшие неточности при использовании терминов;
- 5.практические навыки нетвердые.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- 1.усвоено основное содержание материала, но изложено фрагментарно, не всегда последовательно;
- 2.определения, понятия даны нечетко;
- 3.неумение использовать знания полученные ранее;
- 4.практические навыки слабые.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- 1.основное содержание материала не раскрыто;
- 2.не даны ответы на дополнительные вопросы преподавателя;
- 3.нет практических навыков в использовании материала.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Крутик А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса. - М.: Академия, 2011. - 160 с.
2. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Академия, 2011. - 208 с.
3. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. - М.: Академия, 2012. - 208 с.
4. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 304 с. - (ПРОФИль)

Дополнительные источники:

1. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. - М.: Герда, 2008. - 368 с.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. - М.: ФОРУМ, 2008. - 352 с.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. - М.: ФОРУМ, 2008. - 352 с.
4. Буйленко В.Ф. Туризм. - Ростов-н/Д: Феникс, 2008. - 412 с.
5. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2009.
6. Джанджугазова Е.А., Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для студ.
7. Ёхина М.А., Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2009.
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие. - 2-е изд. - Мн.: Новое знание, 2010.
9. Кусков А.С., Гостиничное дело: Учебное пособие - 2-е изд., испр. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010.
10. Сорокина А.В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа - М; ИНФРА - М., 2010
11. Романов В.А., Гостиничные комплексы. Учебное пособие. - М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2008.
12. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В., Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2011

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.marketing.spb.ru>
2. <http://www.hotelcentr.ru>
3. <http://www.goste.ru>
4. <http://www.hoteline.ru>
5. <http://www.acase.ru>
6. <http://www.edu.ru>
7. <http://www.businesspress.ru> и др.

Программные комплексы автоматизации гостиниц Эдельвейс, Fidelio, Opera Enterprise Solution и другие.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего ли- стов в доку- менте	ФИО и подпись ответст- венного за внесение изме- нения	Дата внесе- ния измене- ния	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				
1	коррекция				12 листов	ФГОС 2015-2017	2017	

