

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

Гуманитарно-экономический колледж

Утверждаю

Заместитель директора по УМ и ВР

А.П.Капустина А.П.Капустина
(подпись)

«28» ноября 2016 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Согласовано:

Заместитель директора по УПР

Н.В.Яицкая Н.В.Яицкая
(подпись)

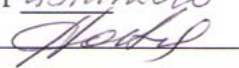
«28» ноября 2016 г.

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 года, № 475) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» среднего профессионального образования, в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ, Гуманитарно-экономический колледж

Разработчик(и):

Черникова Р.Н., к.и.н., преподаватель колледжа

Фонд оценочных средств одобрен предметной (цикловой) комиссией профессиональных дисциплин (гуманитарное направление), протокол № 3 от 25.11.2016
Председатель предметной (цикловой) комиссии  /С.Н.Соколова

Паспорт комплекта оценочных средств по профессиональному модулю

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Форма промежуточной аттестации МДК 01.01 Организация деятельности службы бронирования – дифференцированный зачет

Наименование раздела, МДК, видов и этапов практики	Коды контроли руемых компетен ций	Результаты обучения (усвоенные знания, освоенные умения, практический опыт), основные показатели оценки результата	Наименование контрольно-оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
МДК 01.01 Раздел 1. Бронирование гостиничных услуг и его документальное оформление Тема 1.1 Служба бронирования: структура, назначение организация работы службы бронирования Тема 1.2 Способы бронирования гостиничных услуг. Каналы получения заявок на бронирование	ПК 1.1 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 7 ОК 8	Умения: принимать заказ от потребителей, бронировать и вести документацию Знания: методику расчёта номерного фонда, классификацию средств размещения внутреннее взаимодействие службы бронирования с другими службами	Устный индивидуальный опрос кейс-задачи тест по разделу	Перечень вопросов для подготовки к диф. зачету
МДК 01.01 Раздел 2. Организация службы бронирования Тема 2.1 Обработка заявок на бронирование, информирование потребителя о бронировании Тема 2.2 Автоматизация систем бронирования и резервирования Тема 2.3 Документационное обеспечение бронирования	ПК 1.2 ОК 2 ОК 4 ОК 5 ОК 9 ОК 10	Умения: составлять деловые письма на заявку потребителя о бронировании, оформлять аннулирование бронирования, использовать профессиональные программы Знания: бронирование через сайты отеля и системы Интернет бронирования, информационные технологии для автоматизированной системы службы АСУ	Устный индивидуальный опрос кейс-задачи тест по разделу	
МДК 01.01 Раздел 3. Информировать потребителя о бронировании Тема 3.1 Взаимодействие службы бронирования с гостями отеля	ПК 1.3 ОК 1 ОК 4 ОК 5 ОК 6	Умения: вести телефонные переговоры, выбирать способ решения профессиональных задач, пользоваться справочной литературой, брать ответственность за общекорпоративный	Устный индивидуальный опрос тест по разделу	

Тема 3.2 Особенности межкультурной коммуникации в гостиничном обслуживании	ОК 8	результат Знания: социальной значимости своей профессии, поведения в проблемных ситуациях, конструктивных способов общения с клиентами, методику самостоятельной работы по совершенствованию профессиональных умений, новых технологий в гостиничном сервисе		
Учебная практика	ОК 1-9 ПК 1.2 ПК 1.3		Индивидуальное задание	Вопросы для подготовки к зачёту
Производственная практика	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3		Индивидуальное задание	Вопросы для подготовки к дифференцирован ному зачёту