

Министерство науки и высшего образования 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

О.Е. Тимошенко
(подпись)
« 31 » августа 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПМ 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

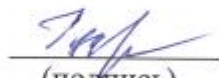
**МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

Специальность: 43.02.14.Гостиничное дело

Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ


(подпись) Гусева Г.В.
(Ф.И.О.)
« 28 » августа 2021 г.

Рассмотрено:

Предметной (цикловой) комиссией

Иностранные языки
(наименование комиссии)

Протокол № 1

от «31» августа 2021 г.

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

Ковалева Е.Р.Ковалева
(подпись) (Ф.И.О.)

Разработан на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело,

Приказ Министерства образования и науки
РФ от «09» декабря 2021 г. № 1552
(ред.17.12.2020)

**ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
МДК 04.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (АНГЛИЙСКИЙ) В СФЕРЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И
ПРОДАЖ**

Специальность: **43.02.14.Гостиничное дело**
Квалификация выпускника: специалист по гостеприимству

Наименование раздела, темы	Коды контролируемых компетенций	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование контрольно-оценочного средства	
			Текущий контроль	Итоговая аттестация
Раздел 1				
Основной раздел				
Тема 4.1 Презентация услуг гостиницы	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	уметь: - общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.. - контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению -организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения , критерии и показатели качества обслуживания	Устный индивидуальный опрос	Дифференцированный зачет
Тема 4.2 Способы бронирования номеров в гостинице	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1	уметь: - общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный	Устный индивидуальный Опрос	

[Введите текст]

	ПК 4.2	запас. -организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.. - контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению -организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения , критерии и показатели качества обслуживания).	(диалоги)	
Тема 4.3 Персональный состав службы бронирования и продаж, его функции и ответственность	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	уметь: - общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения критерии и показатели качества обслуживания).	Устный индивидуальный опрос Контрольная работа I	
Тема 4.4 Этикет телефонных переговоров. Организация и ведение переговоров при бронировании номеров в гостинице	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	уметь: - общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум.	Устный индивидуальный опрос (диалоги)	

		-языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения критерии и показатели качества обслуживания).		
Тема 4.5 Письменная коммуникация в деловом общении	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	уметь: - общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.. - контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению -знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения критерии и показатели качества обслуживания).	<i>Устный индивидуальный опрос</i>	
Тема 4.6 Расчетные операции в гостинице	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	уметь: - общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.. - контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению -организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения критерии и показатели качества обслуживания).	<i>Устный индивидуальный опрос (диалоги)</i>	
Тема 4.7	ОК.01 ОК.05	уметь: - общаться (устно и письменно) на	<i>Устный индивидуальный опрос</i>	

[Введите текст]

Взаимодействие персонала с другими службами гостиницы	ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.. - контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению -знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения критерии и показатели качества обслуживания).	<i>новый опрос (диалоги)</i>	
Тема 4.8 Поведение персонала с потребителями гостиничных услуг	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	меть: - общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.. - контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению -организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения , критерии и показатели качества обслуживания	<i>Творческая письменная работа</i>	
Тема 4.9 Работа с жалобами и решение проблем	ОК.01 ОК.05 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ПК 4.1 ПК 4.2	уметь: -общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; - самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас. -организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии	<i>Письменная творческая работа</i> <i>Контрольная работа 2</i>	

[Введите текст]

		с текущими планами и стандартами гостиницы.. - контролировать работу работников службы приема и размещения гостей по их регистрации и размещению -организовывать деятельность рабтников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы знать: -лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум. -языковой материал (функции персонала, особенности работы службы приема и размещения , критерии и показатели качества обслуживания критерии и показатели качества обслуживания, уметь: контролировать работу работников службы бслуживания и эксплуатации номерного фонда .		
--	--	---	--	--