

Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской  
области «Сергиево-Посадский колледж»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

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

по специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**

2017г.

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых компетенций:

- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
- ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
- ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства**
1	АУДИРОВАНИЕ	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04	Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации

2	ЧТЕНИЕ	ПК 4.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10	Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации
3	ЛЕКСИКА И ГРАММАТИКА	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10	Лексико-грамматический тест
4	ПИСЬМО	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10	Написание сообщений, сочинений, писем по изучаемой теме
5	ГОВОРЕНИЕ	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 07, ОК 10	Монологические и диалогические ответы

Сформированность выше перечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины (профессионального модуля) обучающийся должен:

**Иметь практический опыт в:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- **Знать:** структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

- особенности работы с различными категориями гостей;
  - 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

- **Уметь:** - 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;
  - планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

## I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (аудирование)

1. **Цель** понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации

2. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04

3. **Пример оценочного средства** (примерные тестовые задания, типовый вариант контрольной работы и др.)

Listening Exercise: In a Hotel

**Hotel Clerk:** Welcome to the *Home Again Hotel*, sir. How may I help you?

**Mr. Edwin:** Hello. I would like a non-smoking room with a double bed.

**Hotel Clerk:** Do you have a reservation?

**Mr. Edwin:** No, I'm afraid I don't.

**Hotel Clerk:** Hmm. Let me see. We don't seem to have any rooms with double beds right now. We are very full tonight. We've got a large conference going on.

**Mr. Edwin:** I see. So what do you have available?

**Hotel Clerk:** Well, not much. It seems we have a small corner room on the 5th floor. It has a single bed and a bathroom with a shower.

**Mr. Edwin:** And is it a non-smoking room?

**Hotel Clerk:** No, the 5th floor is a smoking floor. But that is the only room we have at this time. Would you be interested in it?

**Mr. Edwin:** Wow. That's terrible. I didn't realize... I knew I should have made a reservation before I left home.

**Hotel Clerk:** Yes, you never know if we will have vacancies or not.

**Mr. Edwin:** I guess I'll have to take that room, then. I don't have time to look for another hotel.

**Hotel Clerk:** Great. First, let me just have your name...

### Questions and Answers

Check True or False. Check your answers below by clicking on the arrow.

1. Mr. Edwin would like a single bed in a non-smoking room.

True  False

2. There is a large conference at the hotel right now.

True  False

3. It's easy to know if the hotel has vacancies without making a reservation.

True  False

4. The hotel has only one room available.

True  False

5. Mr. Edwin made a reservation before leaving home.

True  False

6. Mr. Edwin is going to look for another hotel.

True  False

7. The hotel clerk was polite to Mr. Edwin.

True  False

**4. 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

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (чтение)

**1. Цель** понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации

**2. Проверяемые компетенции (код):** ПК 4.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10

**3. Пример оценочного средства** (примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

**How to register a guest**

The receptionist greets the guest who approaches the Front desk with a pleasant smile, the greeting should express a warm, friendly greeting to the guest – the purpose is to make him feel welcome and at home. The small talk that takes place during the greeting and registration should be brief and informal. A registration card must be filled out for each person occupying a room except for couple. When there is a child he may be registered on the parents card by adding “and a child”.

According to the law the registered guest is charged for extra person in his room though he can stay only one night.

Before the guest leaves the Front desk, the receptionist should try to sell him services the hotel provides.

The receptionist must match the hotel’s policy and facilities to guest’s needs. Thus families with small children should be assigned rooms where a baby’s cries will least disturb the other guests and the rooms should be not recently redecorated, usually near the elevators.

During low season the guests are usually concentrated on as few floors as possible to allow cutting down the staff and saving time going from one floor to another.

Elderly people, stout persons or handicapped guest should be roomed near the elevators, because they do not like to do much working.

Two friends registering at the same time and asking for the same type of the room should be given rooms as nearly alike as possible.

When there are some undesirable guests the best policy seems not to have any room available.

Concerning pets, the clerk should quote to the registering guest definite regulations and fill a complete registration form requiring the pet’s name and owner’s signature and address.

**Decide if these statements are true or false:**

1. The registration card must be filled for every person
2. The receptionist does not offer the hotel services.
3. There are no rules for taking animals into the hotel.
4. Undesirable guests are always welcome to the hotel.
5. Elderly people are roomed far from the elevators
6. The child is not registered with the parents

**4. 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

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Лексико-грамматический тест

1. **Цель** Проверка усвоения пройденного лексического и грамматического материала
2. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10
3. **Пример оценочного средства** (примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

**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  
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

**4. 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



1. **Цель** общение (письменное) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы
2. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10
3. **Пример оценочного средства** (*примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.*)

- 1) Заполнение бланков бронирования.
- 2) Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций при взаимодействии с иностранными гостями.
- 3) Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.
- 4) Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях:  
иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;  
иностраный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;  
представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов
- 5) For your ideal hotel make a booklet for travel agencies. Include name, location, facilities and services and as many details as possible in the booklet. Present your booklet to your group.
- 6) Write an advertisement of your hotel for the travellers' magazine. Make the advertisement compact and attractive. Present your advertisement to your group.

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

Отлично- «5» - Коммуникативная задача решена полностью, применение лексики адекватно коммуникативной задаче, грамматические ошибки либо отсутствуют, либо не препятствуют решению коммуникативной задачи.

Хорошо-«4» - Коммуникативная задача решена полностью, но понимание текста незначительно затруднено наличием грамматических и/или лексических ошибок.

Удовлетворительно-«3» - Коммуникативная задача решена, но понимание текста затруднено наличием грубых грамматических ошибок или неадекватным употреблением лексики.

Неудовлетворительно-«2» - Коммуникативная задача не решена ввиду большого количества лексико-грамматических ошибок или недостаточного объема текста.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Монологические и диалогические ответы

**1. Цель** представить устное сообщение на заданную тему

**2. Проверяемые компетенции (код):** ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ОК 2, ОК 3, ОК 04, ОК 5, ОК 07, ОК 10

**3. Пример оценочного средства** (*примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.*)

Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:

- 1) иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;
- 2) иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;
- 3) представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;
- 4) заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;
- 5) заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;
- 6) заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;

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

Отлично - «5» (85 – 100%)- Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.

Хорошо - «4» (75 – 84%)- Студент владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент достаточно хорошо владеет грамматикой, допуская 3-4 грамматические ошибки в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи ровный, с небольшими паузами. Студент владеет основными речевыми моделями.

Удовлетворительно - «3» (50 – 74%) - Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя

элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.

Неудовлетворительно - «2» (0 – 49%) - Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

## **II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (ИЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ)**

### **1. Форма проведения промежуточной аттестации дифференцированный зачет**

**Процедура проведения** Допуск к зачету осуществляется по итогам работы в семестре (с учётом результатов текущего контроля успеваемости, результатов выполнения самостоятельной работы, активной работы на занятиях). Зачет проводится в устной форме.

### **2. Перечень вопросов для подготовки к зачету**

4 семестр:

- 1) представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;
- 2) представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;
- 3) представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.
- 4) заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;
- 5) заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.
- 6) выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;
- 7) выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;
- 8) выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;
- 9) выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;

10) выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.

### **3. Критерии оценивания зачетной работы**

1. Отлично- «5» (85 – 100%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.
2. Хорошо-«4» (75 – 84%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
3. Удовлетворительно-«3» (50 – 74%) - теоретическое содержание материала освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки.
4. Неудовлетворительно-«2» (0 – 49%) - теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.