

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТуРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Директор филиала

ФГБОУ ВО «РГУТИС»

в г. Махачкале

Ханбабаева З.М.



« 31 » 08 2017 г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (СПО)**

ПМ 01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля 01 (далее ПМ 01)

Форма аттестации ПМ 01 (в соответствии с учебным планом) – зачет.

Итогом зачета является решение: **«вид профессиональной деятельности освоен/не освоен»**

Отдельные результаты освоения дисциплины представляются в материалах студенческого портфолио документами, подтверждающими практический опыт, сформированность компетенций и качество освоения вида профессиональной деятельности.

Тип задания – защита портфолио.

Условия выполнения задания (защиты портфолио):

- 1. Место** выполнения задания (защиты портфолио): аудитория.....
- 2. Максимальное** время защиты портфолио: 20 минут.
- 3. При защите портфолио** студент должен воспользоваться компьютером, мультимедийным проектором и другим необходимым оборудованием.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки показателей
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и принимать его.	- демонстрация умения организовывать рабочее место службы бронирования; - умение принимать и оформлять заказ от потребителей;	Оценка в рамках текущего контроля: - работа на практических занятиях; - выполнение индивидуальных домашних заданий; - экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе прохождения учебной практики, выполнения пробных самостоятельных заданий. Комплексная оценка в рамках зачетных мероприятий; - зачет освоенных профессиональных компетенций по результатам выполнения комплексных практических и ситуационных заданий учебной практики.
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	- демонстрация способности оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - умение вести учет и хранение отчетных данных; - способность бронировать гостиничные услуги и вести документацию; - способность аннулировать бронирование	Оценка в рамках текущего контроля: - работа на практических занятиях; - выполнение индивидуальных домашних заданий; - экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе прохождения учебной практики, выполнения пробных самостоятельных заданий. Комплексная оценка в рамках зачетных мероприятий; - зачет освоенных профессиональных компетенций по результатам выполнения комплексных практических и ситуационных заданий учебной практики.
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	- демонстрация умения пользоваться технологией ведения телефонных переговоров; - умение информировать потребителя о бронировании с использованием различных технических средств; - способность консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - умение осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	Оценка в рамках текущего контроля: - работа на практических занятиях; - выполнение индивидуальных домашних заданий; - экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе прохождения учебной практики, выполнения пробных самостоятельных заданий. Комплексная оценка в рамках зачетных мероприятий; - зачет освоенных профессиональных компетенций по результатам

	-способность использовать технические средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.	выполнения комплексных практических и ситуационных заданий учебной практики.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества профессиональной задача.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- принимать стандартные и нестандартные решения в области разработки технологических процессов бронирования клиентов;	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.

		ситуационных задач.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- демонстрация умения работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения задания;	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних работ, работ по учебной практике. Экспертная оценка решения ситуационных задач.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Подготовка и защита портфолио

Структура портфолио

1. Титульный лист (Приложение 1)

2. Обязательные документы:

- индивидуальные показатели успеваемости выписки из зачетных ведомостей по МДК 01.01 «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» (Приложение 2)
- информационная карта учета успеваемости по выполнению практических работ по МДК 01.01. (Приложение 3)
- аттестационный лист практики по профилю специальности (Приложение 4)
- бланк анализа портфолио (Приложение 5)

3. Дополнительные материалы (Приложение 6):

- отчет практики по профилю специальности;
- результаты выполнения практических занятий;
- результаты самостоятельной работы студента по МДК 01.01. «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг» (рефераты, доклады, индивидуальные задания, презентации)
- сведения об участии студента в олимпиадах и конкурсах профессионального мастерства, конференциях по профилю специальности (копии дипломов, грамот, свидетельств и т.д.)
- документы о поощрении за участие в мероприятиях различного уровня (учебного заведения, региональных, всероссийских международных)
- грамоты, дипломы за спортивные и общественные достижения;
- приказы о поощрениях;

Основные требования к портфолио

1. Требования к оформлению портфолио

Портфолио оформляется студентом в течение всего периода освоения программы профессионального модуля, в том числе в период прохождения практики по профилю специальности под руководством преподавателя МДК, руководителя практики.

Студент имеет право включать в портфолио дополнительные разделы, материалы, элементы оформления (фотоматериалы, презентации и т.д.), отражающие его индивидуальность. При оформлении портфолио должны соблюдаться следующие требования:

- регулярность ведения;
- достоверность представленных сведений;
- аккуратность и эстетичность оформления;
- целостность и эстетическая завершенность материалов;
- наглядность.

Портфолио оформляется на бумажных носителях (листы формата А-4, в файловой папке, графические работы, возможен вариант портфолио в цифровом формате слайдовой презентации).

Требования к бумажным носителям:

- текстовые документы представляются в форматах WORD 2010 (doc) или (pdf);
- параметры текстового редактора: поля: верхнее, нижнее – 1,5 см, левое, правое – 1,5см, шрифт Times New Roman; размер шрифта – 12, межстрочный интервал – одинарный, выравнивание – по ширине, красная строка – 1,25 см,;
- в текстах не допускается сокращение названий и наименований;
- все страницы нумеруются (нумерация начинается с титульного листа, номер на титульном листе не ставится);
- портфолио формируется в одной папке накопителе с файлами;

2. Требования к анализу портфолио

Анализ портфолио производится экспертной группой после окончания изучения всех элементов профессионального модуля (МДК 01.01. «Организация деятельности службы бронирования гостиничных услуг», практики по профилю специальности).

Результаты анализа портфолио записываются в бланк и представляются при защите портфолио.

3. Требования к презентации и защите портфолио

Защита портфолио осуществляется в устной форме (демонстрация презентаций). При защите портфолио студент демонстрирует умение предоставлять на основе сбалансированных формализованных показателей структурированную и систематизированную информацию о собственном профессиональном развитии, личных достижениях в образовательной деятельности; отвечает на вопросы членов комиссии по существу представленных документов.

Приложения

Приложение 1

Титульный лист

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

Филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

ПОРТФОЛИО

**результатов учебной деятельности при изучении
профессионального модуля ПМ 01.**

«Бронирование гостиничных услуг»

43.02.11 Гостиничный сервис

Студента (Ф.И.О.) _____

Преподаватель МДК 01.01. «Организация деятельности служб бронирования
гостиничных услуг»

Темирбекова Аида Залимхановна

Руководитель практики по профилю специальности

.....

Информационная карта учета успеваемости
по выполнению практических работ по профессиональному модулю ПМ 01.
МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования
гостиничных услуг»

Ф.И.О. студента _____

Специальность **43.02.11. Гостиничный сервис**

№ п/п	Тема работы	<u>Оценка</u> Роспись преподавателя
1	Составление и обоснование организационной структуры службы бронирования/приема и размещения гостиницы.	
2	Решение задач по выявлению показателей оценки деятельности гостиницы. Анализ полученных результатов.	
3	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет - бронирования. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.	
4	Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ.	
5	Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ.	
6	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	
7	Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	
8	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (букет цветов, иностранная пресса и т.д.) и заказанным услугам.	

Преподаватель _____ Темирбекова А.З.

Аттестационный лист по практике по профилю специальности

Специальность **43.02.11 Гостиничный сервис**

Место проведения практики (организация): _____

Время проведения практики _____

Виды и объем работ, выполненные студентом во время практики:

№ п/п	Вид работ	Количество часов
1	<i>Подготовительный этап</i>	4
2	<i>Производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности</i>	4
3	<i>Производственный (экспериментальный, исследовательский) этап: - выполнение производственных заданий, - систематизация фактического и литературного материала</i>	38 10
4	<i>Обработка и анализ полученной информации</i>	8
5	<i>Подготовка отчета по практике</i>	8
<i>Итого</i>		72
<i>Общая оценка качества выполнения работ %</i>		

Качество выполнения работ:

Количество учащихся	
Из них успевающих на «5»	
Из них успевающих на «4»	
Из них успевающих на «3»	
неуспевающих	

Руководитель практики
по профилю специальности _____

« ____ » _____ 201__ г.

Дополнительные материалы

1. Информация об участии в олимпиадах,
конкурсах профессионального мастерства по профилю специальности

№ п/п	Компетенция	Название олимпиады	Место и время проведения	Примечание (наличие грамоты, диплома и т.п.)
1				
2				
3				

2. Информация об учебно-исследовательской,
проектной деятельности студента по профилю специальности

№ п/п	Компетенция	Название мероприятия	Дата проведения	Тема выступления	Наличие публикации (название, выходные данные)
1					
2					
3					

3. Информация о спортивных и иных достижениях студента, свидетельствующих
об освоении общих и профессиональных компетенций

№ п/п	Компетенция	Вид спорта	Участие в соревнованиях	Дата соревнований	Примечание (отметка о наличии сертификата, грамоты, диплома и т.д.)