

Приложение 2 к РПД
Организация бронирования в коллективных
средствах размещения
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис
индустрии гостеприимства и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Организация бронирования в коллективных средствах размещения
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

ПК-4 -Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья
--

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

	Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
1.	Содержание и формы работы службы бронирования гостиничных услуг	ПК-4	нормативные правовые акты в сфере сервиса.	анализировать и сравнивать информацию; применять системный подход для решения поставленных задач;	навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа;	Реферат, групповая дискуссия, глоссарий
2.	Технология бронирования гостиничных услуг	ПК-4	основы организации бронирования номеров и мест в гостиницах; типы бронирования; виды подтверждения и аннулирования бронирования.	работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.	навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.	Реферат, презентация, групповая дискуссия, глоссарий
3.	Содержание, формы и правила обработки документации службы бронирования гостиничных услуг	ПК-4	основные документы службы бронирования.	анализировать и сравнивать информацию; применять системный подход для решения поставленных задач.	навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; методами	Реферат, деловая игра групповая дискуссия, глоссарий

					организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.	
4.	Эффективность службы бронирования.	ПК-4	основы работы с жалобами; основные аспекты взаимодействия службы бронирования с другими службами гостиницы	организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.	навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа; методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.	Реферат, деловая игра групповая дискуссия, глоссарий

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«не зачтено» – 60 баллов и менее;

«зачтено» – 61 баллов и более.

Критерии и шкалы оценивания

4.1. Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
6	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
5	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий
4	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
3	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

4.2. Презентация

<i>Структура презентации</i>	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5

Ключевые слова в тексте выделены	0,5
Эффект презентации	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Максимальное количество баллов	5

4.3. Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	1
Качество графической части оформления решения проблемы	1
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
Мах количество баллов	7
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До 2

4.4. Оценка участия студента в групповой дискуссии

Наименование критерия	Баллы
Четко и аргументированно отстаивает свою точку зрения	1
Отвечает на вопросы оппонентов	1
Мах количество баллов	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	1

4.5. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	ИТОГО:	5 баллов

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

5.1. Реферат

Темы рефератов:

- Процесс бронирования гостиничных услуг и его совершенствование.
- Сущность и специфика организации бронирования для VIP-клиентов.

- Использование метода «тайный покупатель» при бронировании номеров в гостинице.
- Сравнительный анализ комитмента и элотмента.
- Функции службы бронирования гостиницы.
- Гарантированное и негарантированное бронирование.
- Преимущества процесса бронирования гостиничных номеров и услуг через Интернет.
- Основные аспекты бронирования номеров в отелях.

5.2. Презентация

Темы презентаций

Компьютерные системы бронирования и резервирования

5.3. Деловая игра

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	«Тайный покупатель: бронирование номера», «Администратор ресепшн»

5.4. Групповая дискуссия

1. Стандарты коммуникаций с клиентами и гостями.
2. Преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования.
3. Технология и правила ведения телефонных переговоров.
4. Типичные ошибки операторов по бронированию.
5. Виды расчетов с проживающими, правила расчетов оплаты за проживание, автоматизированная обработка данных, работа с заявками на размещение по безналичному расчету.
6. Работа с жалобами.

5.5. Вопросы к зачету

1. Предпосылки возникновения и развития гостиничного дела.
2. Индустрия гостеприимства Древнего Востока.
3. Организаторы гостиничного бизнеса в эпоху Античности.
4. Переход от Античности к Средневековью.
5. Христианское паломничество и крестовые походы.
6. Великие географические открытия Запада и Востока.
7. Предпосылки становления современных форм гостиничных предприятий.
8. Становление сети организаторов гостиничного бизнеса за рубежом.
9. Генезис и эволюция мирового гостиничного бизнеса в XX в.
10. Путешествия славян и торговые пути на территории Древней Руси.
11. Великие географические открытия русских землепроходцев, путешественников и мореплавателей XIV-XVII вв. и их роль в развитии гостиничного хозяйства и туризма.
12. Предпосылки становления современных форм гостиничных предприятий в России.
13. Становление сети организаторов гостиничного бизнеса в СССР.
14. Генезис и эволюция гостиничного бизнеса в России в конце XX в.
15. Современные гостиничные цепи.
16. Основные требования к современным гостиничным цепям.

17. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.