

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
профессионального модуля
ПМ.04 ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Талипова Гульфия Маратовна. Фонд оценочных средств профессионального модуля «Продажи гостиничного продукта» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств профессионального модуля «Продажи гостиничного продукта» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – менеджера.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 8	У1 - выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; У2 - проводить сегментацию рынка; У3 - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей,	31 - состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; 32 гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; 33 - особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; 34 - потребности,	ПО1 - изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта; ПО2 - разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию

<p>ОК 9 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3. ПК 4.4 ПК 4.5</p>	<p>определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; У4 - оценивать эффективность сбытовой политики; У5 - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; У6 - формулировать содержание рекламных материалов; У7 - собирать и анализировать информацию о ценах; У8 - осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации; У9 - разрабатывать анкеты и опросные листы; У10 - составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;</p>	<p>удовлетворяемые гостиничным продуктом; 35 - методы изучения и анализа предпочтений потребителя; 36 - потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; 37 - последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; 38 - формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; 39 - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; 310 - специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; 311 - специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта; 312 - маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения; 313 - источники и критерии отбора маркетинговой информации; 314 - правила составления анкет и опросных листов.</p>	<p>сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; ПО3 - выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; ПО4 - участия в разработке комплекса маркетинга; ПО5 - участия в маркетинговых исследованиях;</p>
---	---	---	--

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
-----	---	---	---

1.	МДК.04.01 Организация продаж гостиничного продукта Промежуточная аттестация – контрольная работа, дифференцированный зачет	31-314, У1-У11, ПО1 – ПО5, ОК1-ОК9, ПК4.1-ПК4.5	Промежуточная аттестация – ПМ.04.ЭК – квалификационный
----	--	---	---

2. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация – ПМ.04.ЭК – квалификационный	31-314, У1-У11, ПО1 – ПО5, ОК1-ОК9, ПК4.1-ПК4.5
--	---

Примерные задания на квалификационный экзамен:

Применение теории Маслоу в индустрии гостеприимства

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Выполните задание.

Максимальное время для выполнения заданий – 1 час.

Задание 1.

В соответствии с теорией Маслоу существует пять групп потребностей. Изобразить графически расположение групп потребностей согласно теории А. Маслоу.

Задание 2.

Описать формы проявления потребностей в поведении человека и возможных средств удовлетворения этих потребностей с помощью таблицы:

Группы потребностей	Форма проявления потребностей	Средства удовлетворения потребностей
Самовыражение		
Признание и самоутверждение		
Принадлежность и причастность		
Безопасность		
Физиологические потребности		

Задание 3.

Описать потребности различных целевых аудиторий конкретного гостиничного предприятия в гостинице, в которой проходили практику.

Сегментирование рынка услуг

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Выполните задание.

Максимальное время для выполнения заданий – 1 час.

Задание 1.

Каждая возрастная группа имеет свой ярко выраженный стереотип поведения и по-разному расставляет туристские приоритеты. Перечислить сегменты туристского рынка в зависимости от возраста.

Задание 2

Выбрать из представленной ниже таблицы один из сегментов рынка и описать наиболее подходящий для него туристский (гостиничный) продукт

Порядок предпочтений	Молодые одинокие люди	Молодые супружеские пары	Семейные пары	Возрастная группа от 45 до 64 лет	Пенсионеры 65 лет и старше
1	Посещение баров, клубов и дискотек	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Экскурсии	Экскурсии
2	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых	Пассивный отдых	Поездки на природу
3	Экскурсии	Экскурсии	Экскурсии	Поездки на природу	Вкусная еда
4	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Солнечные ванны	Вкусная еда	Пассивный отдых
5	Поездки на природу	Солнечные ванны	Вкусная еда	Солнечные ванны	Отдых с близкими и друзьями

Маркетинговые коммуникации

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Выполните задание.

Максимальное время для выполнения заданий – 1 час

Задание 1.

В соответствии с теоретическими положениями рекламной модели AIDA рекламное обращение включает в себя следующие элементы: слоган, вступительную часть, информационный блок, справочные сведения, эхо-фразу. Используя данный подход, разработайте рекламное обращение гостиницы в адрес гостей города.

Задание 2.

Проанализировать рекламную деятельность в гостинице, в которой проходили практику

Конкурентоспособность гостиницы

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Выполните задание.

Максимальное время для выполнения заданий – 1 час

Задание 1.

Описать и проанализировать фирменный стиль в гостинице, в которой студент проходил практику.

Задание 2.

Провести анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице, в которой студент проходил практику, разработать предложения по их оптимизации.

Задание 3. Составьте анкету для анализа мнения гостей о гостинице.

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Экзамен квалификационный по профессиональному модулю проводится только после успешного освоения всех его элементов (успешного прохождения промежуточной аттестации по ним): МДК.04.01 Организация продаж гостиничного продукта, УП 04.01 Организация продаж, ПП 04.01 Организация продаж.

Квалификационный экзамен проводится в форме решения ситуационных задач. При его проведении предполагается выявление сформированных умений, и практического опыта обучающихся в процессе выполнения ситуационных заданий. Также в процессе квалификационного экзамена проверяется освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций.

По итогам сдачи экзамена ставится оценка «освоено» / «не освоено». В качестве критерия оценивания знаний студентов при сдаче экзамена выбрана следующая система:

«Освоено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; владеет основными терминами и понятиями изученных курсов; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт; правильно выполнил и объясняет выполнение практического задания; освоил все общие и профессиональные компетенции по модулю или в основном освоил.

«Не освоено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изучения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курсов или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы или отсутствие ответов; не выполнил или неправильно выполнил практическое задание, демонстрирует не освоенность всех общих и профессиональных компетенций по модулю.

