

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Система бронирования в гостиничной индустрии

Код модуля
1145533(1)

Модуль
Управленческая деятельность в индустрии
гостеприимства

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Дмитриева Александра Ивановна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Дмитриева Александра Ивановна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Система бронирования в гостиничной индустрии

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	2	
2.	Виды аудиторных занятий	Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	3

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Система бронирования в гостиничной индустрии

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1 -Способен применять технологические новации в избранной сфере профессиональной деятельности	З-3 - Описывает структуру и функционал различных автоматизированных систем управления гостиничным предприятием П-2 - Владеет опытом выполнения основных процедур обслуживания гостей в автоматизированных системах управления гостиничным предприятием У-2 - Решает основные задачи, связанные с обслуживанием гостей с помощью автоматизированных систем управления гостиничным предприятием	Зачет Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Практические/семинарские занятия

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лекциям – нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – не предусмотрено		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 1		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа № 1</i>	6,4	25
<i>контрольная работа № 2</i>	6,8	25
<i>контрольная работа № 3</i>	6,16	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.5		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – зачет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.5		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристи ка уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворитель но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Экономика данных и управление данными в гостеприимстве
2. Автоматизация в гостеприимстве: АСУ Opera
3. Модуль Opera PMS
4. Организация мероприятий в отеле

Примерные задания

В модуле Opera PMS выполните приложенное задание. При выполнении задания в бланк ответа внесите запрошенные сведения (номер комнаты, номер брони, ответ на вопрос). Перед работой в системе обратите внимание на все сформулированные в задании аспекты, которые необходимо учесть.

1. Сколько в отеле Президентских сьюитов?
2. Сколько гостей заезжает и выезжает 20.02? Назовите загрузку отеля в процентах?
3. Предложите все варианты заселения с учетом пожеланий гостя:
- номер с балконом;

- высокоскоростной интернет в номере;
- номер рядом с лифтом.

Гость забронировал в отеле номер категории Deluxe, он будет один.

Через какое время Вы сможете заселить гостя в каждый из номеров?

4. В конце февраля в городе планируется проведение турнира по мини-футболу.

Организаторы хотят разместить в Вашем отеле 6 команд одной подгруппы. В соответствии с их требованиями необходимо по 3 номера на 6 человек для каждой команды. Вопрос: сможете ли Вы разместить все команды в отеле? Сколько номеров у Вас есть для их размещения?

5. Гость приезжает к Вам в отель много лет подряд. Он придет 20.02 и хочет остановиться в своем любимом номере 0902 на неделю.

Можете ли Вы подтвердить его бронь?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа № 1

Примерный перечень тем

1. Сопоставление продуктов Opera PMS и Контур.Отель

Примерные задания

Изучите описание продукта Контур.Отель на официальном сайте <https://kontur.ru/hotel>

Сравните функционал Opera PMS и Контур.Отель. Сопоставьте возможности и преимущества обеих систем. Сделайте вывод о том какими соображениями может руководствоваться компания при выборе АСУ отеля.

Требование к ответу. Для удобства сопоставления предложенных продуктов предлагается составить таблицу, определив критерии сравнения. На базе оценки каждого из критериев сделайте необходимые выводы. После этого перечислите те параметры, которые может использовать руководитель для выбора одного из предложенных продуктов.

Критерии оценки. Информация выставленная в открытых информационных источниках полностью вовлечена в анализ. Поощряется использование дополнительных источников для расширения базы анализа. Предложенный анализ содержит самостоятельные выводы студента и ответ на вопрос о том, каким образом выбрать один из предложенных продуктов для автоматизации отеля.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Данные в индустрии гостеприимства

Примерные задания

В рамках задания примерьте на себя роль дата-аналитика. Перечислите какие данные об операционной деятельности объекта гостеприимства можно получить из автоматизированной системы управления предприятием. Каким образом их можно использовать, чтобы продавать больше? Какие данные, находящиеся в открытом доступе, Вам могут понадобиться, для повышения эффективности Ваших решений, для комбинирования их с имеющимися в системе. Пропишите не менее пяти data-driven решений.

Требования к предоставлению задания: необходимо прикрепить в ресурс заполненную таблицу, форму таблицы Вы можете найти в прикреплённом файле.

Критерии оценки: необходимо прописать пять решений, которые должны способствовать достижению маркетинговых целей отеля (увеличение продаж или улучшение качества сервиса). Не все решения должны предполагать "обогащение" данных ,т.е. использование внешних данных из открытых источников, но хотя бы одно подобное решение должно быть предложено. Данных должно быть достаточно для принятия решения, они должны соответствовать тому, что предлагается. Должна существовать возможность их получить.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Контрольная работа № 3

Примерный перечень тем

1. Планирование мероприятия в отеле

Примерные задания

Предложите концепцию мероприятия на выбранный день календаря для загородного отеля на выбранную дату. При выборе праздника можете ориентироваться на прикреплённый календарь "Праздник каждый день".

Опишите целевой сегмент мероприятия, планируемые расходную и доходную часть (перечислите статьи расходов и доходов, точные суммы указывать не требуется).

Требования к выполнению задания: концепция мероприятия должна быть кратко изложена в документе в формате Word (максимум 0,5 страницы), затем в таблице в двух столбцах должны быть описаны доходная и расходная части мероприятия.

Критерии оценки: максимальная оценка за задание выставляется в случае, если предложенная концепция соответствует выбранному празднику, в ответе на задание детально описан профиль целевого потребителя, а также учтены все статьи расходов на мероприятия и доходов, поступающих в отель.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Зачетное мероприятие предполагает игровую симуляцию работы команды ресепшн в режиме реального времени в компьютерном классе. К вам в течение 20 минут будут обращаться с различными просьбами партнёры и гости отеля (включая бронирование, заселение и расчёт). Сложность задач, которые совместно с командой предстоит решить, будет постепенно возрастать, в связи с этим ситуация 1, в случае её успешного разрешения, будет оцениваться в 10 баллов, ситуация 2 в 20 баллов, ситуация 3 в 30 баллов и ситуация 4 в 40 баллов. Если команде удастся в течение 20 минут последовательно решить все 4 ситуации, она получает 100 баллов, если нет суммируются баллы за завершённые на момент окончания времени кейсы. Все действия "ресепшионистов", параллельно с общением с гостем, фиксируются в системе (модуль Opera PMS), именно наличие корректных результатов в системе означает завершение работы с ситуацией. При подготовке к итоговому мероприятию обязательно используйте Самоучитель, размещённый в курсе, а также собственные записи. Во время симуляции дополнительными материалами пользоваться нельзя. Распределение обязанностей внутри команды остаётся на усмотрение студентов.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	предпринимательская деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-1	3-3	Практические/семинарские занятия