

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Магнитогорский колледж современного образования»

ПРИНЯТ

методическим советом
ЧПОУ «Магнитогорский колледж
современного образования»

Протокол № 7 от 28.06 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Белых Мария Витальевна, директор
Бюро Путешествий Марии Белых

« 28 » 06 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Кузьмина С.А., директор ЧПОУ
«Магнитогорский колледж
современного образования»

« 23 » 08 2023 г.



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

г. Магнитогорск, 2023г.

Разработчики:

1. Чистякова Александра Александровна, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»
2. Сафонова И.В., преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля **ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям** пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Содержание

	стр
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	7
1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля.....	7
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	8
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.....	9
2. Задания для контроля и оценки освоения программы профессионального модуля.....	11
2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.03.01 Технологии работ по должности служащих 25627 Портъе.....	11
2.2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	16
2.3. Контроль приобретения практического опыта.....	16
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	21

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля *ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям* (далее ПМ) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО *43.02.16 Туризм и гостеприимство* в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): «специалист по туризму и гостеприимству».

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Таблица 1

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки
1	2	3
ПК 2.1 - осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей	- знание профессиональных обязанностей служащих по приемке, регистрации и размещению гостей	- оценка деятельности учащихся во время деловых игр
ПК 2.2 - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	- знание специфики правил работы с иностранными гражданами, корпоративными клиентами, высокопоставленными гостями	- оценка деятельности учащихся во время деловых игр
ПК 2.3 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	- знание специфики работы службы номерного фонда	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ПК 2.4 - осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей	- знание стандартных правил работы по отъезду и проводам гостей	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 1 - принимать нестандартные решения	- креативный подход к решению кейсов	- решение ситуационных кейсов
ОК 2 - пользоваться современными информационными технологиями	- использование современных автоматизированных систем в управлении гостиницей	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 3 - планировать стратегию личностного развития	Составлять SWOT-анализ собственных возможностей	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 4 - пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления раз-	- делать сравнительный анализ статистических данных и данных собственного мониторинга	- оценка деятельности учащихся во время практической работы

личных характеристик гостиничной индустрии		ской работы
ОК 5 - выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе	- работать над созданием корпоративного стиля	- оценка деятельности учащихся во время ролевых игр
ОК 6 - брать на себя ответственность за жизнь и здоровье людей	- знать правила ТБ и нормативы а также ГОСТы при управлении жизнедеятельностью гостиницы	- тестирование- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 7 - просматривать предложения и регистрироваться на курсы повышения квалификации	- повышать квалификационные компетенции коллектива	- решение ситуационных кейсов
ОК 8 - использовать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности	- следовать ГОСТам, использовать справочную и нормативную базу по всем видам деятельности гостиницы	- тестирование - оценка деятельности учащихся во время практической работы

1.1.2 Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

Таблица 2

Иметь практический опыт	Виды работ на учебной и/ или производственной практике и требования к их выполнению
1	2
УП.03.01	
<p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёма, регистрации и размещения гостей - предоставления информации гостям об услугах в гостинице - подготовки счетов и организации отъезда гостей - правильной организации рабочего места на этаже обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы - последовательность и выполнение уборочных работ в номере 	<ul style="list-style-type: none"> - технология уборки номерного фонда гостиницы - комплектация гостиничных номеров - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения - правила работы с информационной базой данных гостиницы - порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей - правила работы с информационной базой данных гостиницы - порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей - оформления счетов за проживание и дополнительные услуги - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям - содержание нормативных документов
ПП.03.01	

<p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации деятельности работников службы приема и размещения - контроля за текущей деятельностью работников службы приема и размещения - выбора способов решения задач профессиональной деятельности - работы в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами - использовать информационные технологии в профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - изучить нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - изучить стандартами и операционные процедуры, определяющие работу службы; - освоить методы планирования труда работников службы приема и размещения; - научиться планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - научиться проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - научиться организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения - приобрести практический опыт в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения - научиться контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены - изучить процедуру планирования, организации, стимулирования и контроля за деятельностью исполнителей по приему и размещению гостей
--	--

1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний:

Таблица 3

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма проверки
1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> - знает основы законодательства по трудовому праву - знает характерные особенности развития мирового гостиничного хозяйства в разные периоды - знает правила и закономерности делового общения - знает основные правила поведения в чрезвычайных си- 	<ul style="list-style-type: none"> - работает по ссылкам на основные Законодательные документы - называет этапы развития гостиничного хозяйства, этапы развития курортных отелей - участвует в деловых играх по психологии общения - демонстрирует знания по принятию решений в ситуации форс-жора 	<ul style="list-style-type: none"> - оценка деятельности учащихся во время практики - оценка деятельности учащихся во время деловых игр - оценка деятельности учащихся во время ролевых игр - тестирование

<p>туациях и контакты служб МЧС</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает современное состояние и тенденции развития гостиничного хозяйства - знает функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей - знает стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения - принимает нестандартные решения - пользуется цифровыми данными мировой гостиничной статистики для гостиничной индустрии - выстраивает позитивные коммуникативные связи в коллективе - осуществляет организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей - поддерживает информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) - осуществляет организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей - оценивает деятельности учащихся во время практической работы - пользуется современными информационными технологиями 	<ul style="list-style-type: none"> - знает характеристику структурных составляющих индустрии гостеприимства как единства нескольких отраслей - формирует технологическую структуру размещения в зависимости от вида и назначения гостиничного комплекса - производит расчеты с гостями, организывает отъезд и проводы гостей - выбирает способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам - пользуется цифровыми данными мировой гостиничной статистики - работает в коллективе и команде, эффективно взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами. - составляет характеристику номерного фонда в зависимости от вида и категории предприятий питания - формирует технологическую структуру размещения в зависимости от вида и назначения гостиничного комплекса - производит расчеты с гостями, организывает отъезд и проводы гостей - оценивает деятельность учащихся во время практической работы - пользуется цифровыми данными мировой гостиничной статистики 	<ul style="list-style-type: none"> - решение ситуационных кейсов - практические работы на уроках - текущая аттестация - промежуточная аттестация
---	---	--

1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ

1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля:

Таблица 4

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2

МДК 03.01 Технологии работ по должности служащих 25627 Портье	Экзамен
УП.03.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.03.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.03	Экзамен по модулю

1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по всем элементам профессионального модуля (междисциплинарным курсам и практикам), а также в целом по модулю.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на междисциплинарный курс, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы междисциплинарного курса, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль междисциплинарного курса осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой профессионального модуля.

Контроль практической подготовки обучающихся осуществляется в рамках текущего контроля при выполнении практических и лабораторных работ по междисциплинарным курсам, а также при выполнении заданий в ходе учебной или производственной практик.

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и практикам, входящим в профессиональный модуль. Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля. Предметом оценки по учебной и (или) производственной практике является приобретение практического опыта. Контроль и оценка по учебной и (или) производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности **Технологии работ по должности служащих 25627 Портье** осуществляется на экзамене по модулю – **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям**. Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен по модулю – **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям** проводится в виде обобщающего экзамена, содержащего:

- оценку теоретических знаний
- выполнение практической квалификационной работы по должности служащего

25627 ПОРТЬЕ

- оценку сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю – является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции».

1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;

- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.03.01 Технологии работ по должности служащих 25627 Портъе

2.1.1. Задания для текущего контроля

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «Организация и предоставление основных и дополнительных услуг»

Форма: проверочная работа

Общие компетенции: ОК 2, ОК 5, ОК 8

Профессиональные компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2

Умения:

- осуществлять гарантированное бронирование различными методами
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы
- регистрировать гостей (VIP-гостей, индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)
- эффективно и своевременно взаимодействовать с другими службами гостиницы
- информировать потребителей о видах предоставляемых услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытии и во время их пребывания
- максимально увеличивать объем продаж, уровень размещения в соответствии с политикой и доходами отеля
- предоставлять гостям туристскую информацию
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними

Знания:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц
- процедуры и стандарты общения с гостями гостиницы
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, а также ценовую политику отеля
- организацию рабочего процесса администратора;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- правила заполнения бланков бронирования для физических лиц, компаний, турагентств и операторов

Задание:

Вариант № 1

1. Какие виды бронирования применяют в гостинице?
2. Расчетный час в гостинице, каким нормативным документом регламентируется?
3. Какие требования предъявляются к внешнему виду портъе?
4. В каких случаях производится возврат денежных средств гостю?
5. Что такое экспресс-выписка гостя?

Вариант № 2

1. Последовательность приема и регистрации индивидуального гостя.
2. Последовательность проведения оплаты по наличному расчету.
3. Какие правила гостеприимства необходимо знать портье?
4. Что позволяет портье компьютеризация?
5. Какие требования предъявляются к портье?

2.1.2 Задания для промежуточной аттестации

Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.03.01 Технологии работ по должности служащих 25627 Портье**

Форма: экзамен

Общие компетенции: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8

Профессиональные компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

Умения:

- пользуется цифровыми данными мировой гостиничной статистики для гостиничной индустрии
- выстраивает позитивные коммуникативные связи в коллективе
- осуществляет организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей
- поддерживает информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)
- осуществляет организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей
- оценивает деятельности учащихся во время практической работы
- пользуется современными информационными технологиями

Знания:

- знает основы законодательства по трудовому праву
- знает характерные особенности развития мирового гостиничного хозяйства в разные периоды
- знает правила и закономерности делового общения
- знает основные правила поведения в чрезвычайных ситуациях и контакты служб МЧС
- знает современное состояние и тенденции развития гостиничного хозяйства
- знает функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей
- знает стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения перечислить контролируемые элементы

Задание 1: тестирование (оценка теоретических знаний)

Текст задания:

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц

- а) служба приема и размещения
- б) служба оказания образовательных услуг
- в) инженерно-техническая служба
- г) служба питания

2. Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе

- а) портье
- б) кассир
- в) администратор

г) консьерж

3. Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:

- а) сомелье
- б). администратор
- в) горничная
- г) официант

4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей

- а) служба приема и размещения
- б) служба бронирования
- б) служба управления номерным фондом;
- г) служба обслуживания в номерах

5. Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:

- а) 20-30
- б) до 100
- б) 50-80
- г) любое количество

6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:

- а) не позднее второго звонка
- б) не позднее третьего звонка
- в) как удобно администратору
- г) на первый звонок

7. Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?

- а) в течение одного часа;
- б) в течение суток
- в) в течение 30 минут
- г) в течение 20 минут

8. Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:

- а) адреса и телефоны гостиниц города
- б) алфавитный список гостей с указанием номеров
- в) курсы обмена валют
- г) список кодов городов и стран

9. Что входит в понятие в back office

- а) внутренне пространство рабочего места администратора;
- б) стойка ресепшн;
- в) стол бронирования;
- 4. учет движения номерного фонда.

10. Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?

- а) побудка гостя
- б) доступ к интернету
- в) вызов скорой помощи
- г) предоставление кипятка, иголок, ниток

11. Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной деятельности?

- а) Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ
- б) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ

- в) Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
 4. Федеральный закон « О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ

12. Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:

- а) заказ экскурсии
 б) сауна
 в) заказ
 4. продажа сувениров

13. Что включает в себя меню a la carte:

- а. меню со скидками
 б) порционные блюда с индивидуальной ценой
 в) комплексный обед
 г) фирменные и заказные блюда.

14. Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?

- а) предоставление оргтехники;
 б) SPA-услуги
 в) аренда конференц-залов;
 г) аренда автомобиля

15. Что означает тип питания полный пансион?

- а) только завтрак
 б) трехразовое питание
 в) свободный доступ к закускам и напиткам
 г) двухразовое питание

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Задание 2 на выполнение практической квалификационной работы по должности служащего 25627 ПОРТЬЕ

Трудовые функции:

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Форма участия:

Индивидуальная

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение	50	20 мин. на 1 участника
2	Процедура выселения гостей	50	20 мин. на 1 участника

1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

1. *Разговор по телефону* - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор
2. *Заселение гостя walk-in*. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами
3. *Разговор по телефону – запрос бронирования*. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование
3. *Заселение по предварительной брони*. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен

2. Процедура выселения гостей

1. *Процедура выселения, наличные*, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт
2. *Процедура выселения от туристического агентства*, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства
3. *Проживание гостя оплачено компанией*, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере

Критерии оценивания для текущего контроля

Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
Самостоятельная практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	5
		Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
		4
		Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
		3

		Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
--	--	--

Критерии оценивания для теоретических знаний промежуточной аттестации
(ответы теста)

Результаты оцениваются следующим образом:

- «отлично» - > 85 % правильных ответов
- «хорошо» - 69-85 % правильных ответов
- «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов
- «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов

Критерии оценивания за выполнение практической квалификационной работы

№ п/п	Задание	Оценки		
		Субъективная	Объективная	Общая
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение	15	35	50
2	Процедура выселения гостей	15	35	50
Итого				100

2.2 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности 25627 ПОРТЬЕ

Комплект разрабатывается в соответствии с формой проведения экзамена по модулю

2.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора (эксперта).

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ
количество вариантов 15

Оцениваемые компетенции: ПК 2.1 - ПК 2.4_ОК 1 – ОК 8_

Условия выполнения задания демонстрация трудовых функций, приобретённых во время производственной практики

Задание № 1

Проинформируйте гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Задание № 2

Проинформируйте гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Задание № 3

Примите корреспонденцию для гостей и организуйте ее доставку адресату

Задание № 4

Проинформируйте гостя о дополнительных услугах, предоставляемых отелем

Задание № 5

Отель 4 * Ночью, в 2.30, гостей разбудил очень сильный шум в соседнем номере. Выяснилось, что

персонал передвигает мебель. Разъяренные гости прямо в халате и тапочках спускаются на ресепшн. Как успокоить гостей?

Задание № 6

Группа туристов заехала в один из отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге вместо двухместных номеров, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей, гостям предложено размещение в трехместных

Задание № 7

Заполните бланки для направления на размещение и регистрации туристов

Задание № 8

Заполните форму отказа в заявке на бронирование

Задание № 9

Заполните бланки для регистрации гостей

Задание № 10

Выпишите счет на проживание

Задание № 11

Заполните список проживающих

Задание №12

Выпишите счет на проживание по заданию -

Отель Холидей Инн Экспресс Воронеж 3*

Номер Стандарт с кроватью "Queen Size" и диваном

Заезд 27 июня в 10.00 Выезд 29 июня в 19.00

Задание № 13

Составьте акт о порче имущества гостиницы

Задание № 14

Заполните анкету для выезжающих

Задание № 15

Определите, как следует поступить в данной ситуации? Выполняя уборку номера после выезда гостя

горничная Татьяна обнаружила забытый пиджак.

Инструкция

1. Максимальное время выполнения одного задания – 15мин

Критерии оценки

Оценка	Показатели оценивания
«отлично»	выставляется обучающемуся, если он 1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, при-

	<p>водит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет комплекс или иное средство размещения межпредметные связи с другими учебными дисциплинами</p> <p>2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач</p>
«хорошо»	<p>выставляется обучающемуся, если он 1) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов</p> <p>2) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой</p> <p>3) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа</p>
«удовлетворительно»	<p>выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями</p> <p>Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач</p>
«неудовлетворительно»	<p>выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.</p>

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания) <i>м.б. конкретизированы, соотнесены с этапами выполнения задания в сравнение с паспортом</i>

Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменуемых
Задания № 1-15

Время выполнения каждого задания: 15 мин

Условия выполнения заданий

При выполнении заданий необходимо придерживаться

Правил предоставления гостиничных услуг в РФ разработаны в соответствии с

а) ГОСТами

б) законом РФ «О защите прав потребителей»
 в) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
 Литература для экзаменующихся

Электронные образовательные ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru>

2.4. Контроль приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименования формируемых профессиональных, общих компетенций, умений	Виды и объем работ на учебной и/или производственной практике, требования к их выполнению и/или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
<p>- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного</p>	<p>ПК 2.1 - осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей</p> <p>ПК 2.2 - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)</p> <p>ПК 2.3 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях</p> <p>ПК 2.4 - осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей</p> <p>ОК 1 - принимать нестандартные решения</p> <p>ОК 2 - пользоваться современными ин-</p>	<p>- организации деятельности работников службы приема и размещения</p> <p>- правильной организации рабочего места на этаже обслуживания и технического персонала хозяйственной службы</p> <p>- подготовки счетов и организации отъезда гостей</p> <p>- контроля за текущей деятельностью работников службы приема и размещения</p> <p>- выбора способов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>- работы в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, кли-</p>	<p>1. Аттестация по итогам стажировки производится в виде защиты обучающимися предоставленного отчета по производственной практике, оформленного в соответствии с правилами и требованиями, установленными ЧПОУ МКСО</p> <p>2. Оценка качества освоения основной профессиональной образовательной программы включает текущий контроль знаний, промежуточную аттестацию обучающихся</p> <p>3. Аттестация профессиональной деятельности производится на основании квалификационного экзамена</p> <p>4. Государственная (итоговая) аттестация</p>

<p>средства размещения</p>	<p>формационными технологиями ОК 3 - планировать стратегию личностного развития ОК 4 - пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики</p>	<p>ентами - использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломная работа).</p>
----------------------------	--	---	--

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

Основные источники:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
4. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

Дополнительные источники:

6. Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г. - М.: Альфа - М: ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com>
7. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Холостовой Е.И., Прохоровой О. Г. - М.: Дашков и К, 2017. - 456 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415043>
8. Быстров С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. А. Быстров. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/961520> образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987113>
9. Гончарова Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебное пособие / Гончарова Л. П. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2018. - 174 с.- (Среднее профессиональное образование) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

Интернет-ресурсы:

10. <http://frio.ru/>
Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) России
sprk@frio.ru Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства
11. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
12. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
13. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>