

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 «Арт-Бел»

« 28 » 06



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 – заочная

Разработчики:

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

Эксперты (при наличии):

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.....	10
2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.03.01 Технологии работ по должности служащих 25627 Портъе.....	10
2.2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	13
2.3. Контроль приобретения практического опыта.....	14
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	18

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 различных характеристик гостиниц	- делать сравнительный анализ статистических данных и данных собственного мониторинга	- оценка деятельности учащихся во время практической работы

ничной индустрии		
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 	<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;

<ul style="list-style-type: none"> - 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"> -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 ситуациях и контакты служб МЧС - знает современное состояние и тенденции развития гостиничного хозяйства 	<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-мажора - знает характеристику структурных составляющих индустрии гостеприимства как единства нескольких отраслей - формирует технологическую 	<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 - решение ситуационных кейсов - практические работы на уроках - текущая аттестация

<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>структуру размещения в зависимости от вида и назначения гостиничного комплекса</p> <ul style="list-style-type: none"> - производит расчеты с гостями, организует 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, организует отъезд и проводы гостей - оценивает деятельность учащихся во время практической работы - пользуется цифровыми данными мировой гостиничной статистики 	<p>ция</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Портъе	Дифференцированный зачет
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 контроля. Текущий контроль междисциплинарного курса осуществляется в форме практических заданий, выполнения контрольных работ.

Контроль практической подготовки обучающихся осуществляется в рамках текущего контроля при выполнении практических 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. Контроль и оценка по учебной и 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 обучающимися во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и 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 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:

- 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;
- 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 Портье

2.1.1 Задания для промежуточной аттестации

Назначение:

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

Форма: дифференцированный зачет

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 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 услугах 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, приводит 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 2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач
«хорошо»	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 2) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой 3) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа
«удовлетворительно»	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 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
«неудовлетворительно»	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.

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>
<p>Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменуемых Задания № 1-15</p> <p>Время выполнения каждого задания: 15 мин</p> <p>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 экзаменуемых 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</p>		

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
<ul style="list-style-type: none"> - встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения - ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или 	<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,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организации деятельности работников службы приема и размещения - правильной организации рабочего места на этаже обслуживания и технического персонала хозяйственной службы 	<p>1. Аттестация по итогам стажировки производится в виде защиты обучающимися предоставленного отчета по производственной практике, оформленного в соответствии с правилами и требованиями, установленными</p>

<p>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</p>	<p>иностранных граждан) ПК 2.3 - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях ПК 2.4 - осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей ОК 1 - принимать нестандартные решения ОК 2 - пользоваться современными информационными технологиями ОК 3 - планировать стратегию личного развития ОК 4 - пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики</p>	<p>- подготовки счетов и организации отъезда гостей - контроля за текучестью 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</p>	<p>ЧПОУ МКСО 2. Оценка качества освоения основной профессиональной образовательной программы включает текущий контроль знаний, промежуточную аттестацию обучающихся 3. Аттестация профессиональной деятельности производится на основании квалификационного экзамена 4. Государственная (итоговая) аттестация 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/>