

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

Уникальный программный ключ: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюльяттинский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ТГУС»)

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b716

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюльяттинский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ТГУС»)

Кафедра «Турвизм и гостиничное дело»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиКО

О.Н. Наумова

« 28 » *сентября* 201*8* г.

ПРОГРАММА
экзамена (квалификационного)
по профессиональным модулям
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Тюльятти, 2018

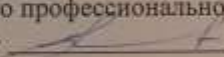
Программа экзамена (квалификационного) разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 475 от 07 мая 2014 г. (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 26.06.2014 № 32876).

Программа экзамена (квалификационного) разработана с учетом:

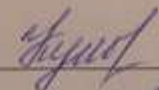
- Профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н) (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 22.09.2017 № 48310).
- Профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 657н) (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 22.09.2017 № 48308).
- учебного плана по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Разработали: к.фил.н., доцент каф. «ТиГД» Алексеева Н.Д.;
к.и.н., доцент каф. «ТиГД» Богданова О.А.;
к.и.н., доцент каф. «ТиГД» Баженова С.С.;
к.э.н., доцент каф. «ТиГД» Грашин С.А.;
ст. преп. каф. «ТиГД» Емелина И.А.

Согласовано:

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный
сервис»  Емелина И.А.

Согласовано:

1. Отель «Кокон» ООО «Кокон»,
Кульбикова А.В., директор 

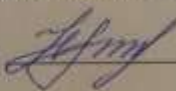


2. Отель «La Rotonda» ООО фирма «PSP»
Говохин С.П., генеральный директор 



М.П.

Рассмотрено на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»
протокол № 9 от 02.05.2018 г.

Заведующая кафедрой ТиГД, к.филос.н., доцент 

Алексеева Н.Д.

1. Область применения программы экзамена (квалификационного)

Программа экзамена (квалификационного) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- Бронирование гостиничных услуг.
- Прием, размещение и выписка гостей.
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
- Продажи гостиничного продукта.
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» по структуре и назначению соответствует квалификационному экзамену - форме итоговой аттестации по профессиональному обучению и завершается присвоением квалификации - **Администратор гостиницы (дома отдыха).**

Экзамен (квалификационный) по профессиональным модулям проводится как комплексный экзамен.

К комплексному экзамену (квалификационному) по профессиональным модулям допускаются обучающиеся, успешно прошедшие промежуточную аттестацию по МДК в рамках всех профессиональных модулей, включенных в комплексный экзамен (квалификационный), а также успешно прошедшие учебную и производственную практику в рамках каждого из модулей.

2. Цель проведения экзамена (квалификационного)

Экзамен (квалификационный) представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей и проводится по результатам освоения программ профессиональных модулей:

- ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
- ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
- ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
- ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
- ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: «Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Экзамен (квалификационный) направлен на определение готовности обучающихся к указанным видам деятельности посредством оценки их профессиональных компетенций, сформированных в ходе освоения междисциплинарных курсов, учебной и производственной практики.

Итогом экзамена (квалификационного) является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен» с выставлением оценки.

3. Порядок проведения экзамена (квалификационного)

1) Форма проведения экзамена: выполнение комплексного практического задания, экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики (отчет по практике)

2) Срок проведения: 6 семестр

3) Требования к условиям проведения о экзамена

Помещение: Тренинговый кабинет (гостиничный номер; служба приема и размещения гостей; служба бронирования гостиничных услуг; служба продажи и маркетинга)

Оборудование: компьютер с установленной автоматизированной системой управления отелем Эдельвейс.

Инструменты: контрольно-оценочные средства, расходные материалы в расчете на одного кандидата: бумага, карандаш, ручка.

Максимальное время выполнения практических заданий: 120 минут

Максимальное время выполнения теоретического задания: 30 минут

3. Фонд оценочных средств для проведения экзамена (квалификационного)

3.1. Результаты освоения профессиональных модулей, подлежащие проверке

ПМ. 01 Бронирование услуг

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	иметь практический опыт: приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании; уметь: организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	Принимает заказ от потребителей и оформляет его	Задание № 1
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию		Бронирует и ведет документацию	Задание № 2
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании		Информирует потребителя о бронировании	Задание № 3

ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	иметь практический опыт: приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены уметь: организовывать рабочее место службы приема и размещения;	Принимает, регистрирует и размещает гостей	Задание № 4
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах		Предоставляет гостю информацию о гостиничных услугах	Задание № 5
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании		Принимает участие в заключении договоров об оказании гостиничных	Задание № 6

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
гостиничных услуг	регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	услуг	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;	Обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Задание № 7
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);	Производит расчеты с гостями, организовывает отъезд и проводы гостей	Задание № 8
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье.	Координирует процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Задание № 9

ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	иметь практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. уметь: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;	Организовывает и контролирует работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики (отчет по практике)
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;	Организовывает и выполняет работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;	Ведет учет оборудования и инвентаря гостиницы.	

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;	Создает условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	

ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги	иметь практический опыт: изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; участия в разработке комплекса маркетинга уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; собирать и анализировать информацию о ценах; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; формулировать содержание рекламных материалов; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность	Выявляет спрос на гостиничные услуги	Экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики (отчет по практике)
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт		Формирует спрос и стимулирует сбыт	
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг		Оценивает конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга		Принимает участие в разработке комплекса маркетинга	

ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям»

«Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Код профессии: 20063 (Общероссийскому классификатору профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94))

Квалификация: Администратор гостиницы (дома отдыха)

Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» по структуре и назначению соответствует квалификационному экзамену - форме итоговой аттестации по профессиональному обучению.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу (практическая часть) и проверку теоретических знаний (теоретическая часть) в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте

«Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н) (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 22.09.2017 № 48310).

В случае успешного прохождения обучающимся квалификационных испытаний по профессиональному модулю по решению аттестационной комиссии ему присваивается соответствующая квалификация и принимается решение о выдаче свидетельства о профессии рабочего, должности служащего установленного университетом образца.

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 5.1 Организовывать и выполнять административно-хозяйственную деятельность по обеспечению процесса предоставления услуг	иметь практический опыт: Осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Обеспечивать контроль за сохранностью материальных ценностей. Организации и контроля уборочных работ в гостинице и других средствах размещения. Организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг. Принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Обеспечивать чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории. Контролировать соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Обеспечивать исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации уметь: Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Осуществлять контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия. Информировать руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.	Организует и контролирует уборочные работы в гостинице и других средствах размещения. Организует и контролирует работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия. Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Информировует руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации. Обеспечивает исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации.	Практическая квалификационная работа (задание билета № 10) Теоретический вопрос (задание билета № 11)

3.2. Типовые контрольные задания к экзамену (квалификационному), необходимые для оценки результатов освоения профессиональных модулей

Варианты практических заданий к билету (задание № 1):

Вариант № 1

Вы - администратор отеля 3*. Вам поступила заявка на заселение группы спортсменов (10 человек + руководитель-тренер). Тренер является постоянным клиентом вашей гостиницы. Предложите варианты размещения группы.

Вариант № 2

Вам поступила заявка на бронирование номера для VIP- клиента. Опишите технологию и процесс приема заказа, если данный заказ поступил по телефону. Дайте письменный ответ.

Вариант № 3

В программе «Edelweiss» отобразить на Плане комнат только свободные на текущий день номера типа:

I вариант	II вариант
одноместный категории «стандарт» и одноместный категории «люкс»	двухместный категории «стандарт» и двухместный категории «люкс»

Результат показать преподавателю.

Вариант № 4

В программе «Edelweiss» изменить период просмотра в Плане комнат на апрель 2019, а затем на май 2019. Далее – позиционировать План комнат на текущий день. Результат показать преподавателю.

Вариант № 5

В программе «Edelweiss» настроить масштаб Плана комнат следующим образом:

I вариант	II вариант
Вид №1: комнат – 20, дней – 8 Вид №2: комнат – 30, дней - 15	Вид №1: комнат – 25, дней – 12 Вид №2: комнат – 35, дней - 20

Результат показать преподавателю.

Варианты практических заданий к билету (задание № 2):

Вариант № 1

В программе «Edelweiss» зарезервировать для гостя конкретный номер требуемой категории.

Ввести в карточку резервирования информацию о госте и турфирме.

Внести информацию о госте в архив.

Найти на Плане комнат созданное резервирование.

Фамилия	Произвольная
Национальность	Франция
Количество взрослых	1
Количество детей	0
Дата заезда	Завтрашний день
Суток проживания	2
Ориентировочное время заезда	12.00
Статус заявки	Временный
Размещение	Одноместный номер категории «стандарт»
Питание	ВВ «шведский стол»
Тариф	Индивидуальный в соответствии с сезоном
Маркетинговый сегмент	Бизнес-турист
Дополнительная информация	Гость не заказывает ни пакетов, ни отдельных дополнительных услуг заранее.

Вариант № 2

Восстановите цепочку алгоритма работы с заявками на бронирование: принятие заявки → → внесение данных в АСУ, присвоение номера заявки → → подтверждение бронирования → → подтверждение получения факса → → фиксирование изменений в заявках → →

Вариант № 3

В программе «Edelweiss» найти в Таблице резервирований:

- все индивидуальные неразмещенные на текущий день резервирования;
- список всех гостей, проживающих в гостинице на текущий день;
- список отъезжающих сегодня гостей;
- список неприбывших гостей.

Результат показать преподавателю.

Вариант № 4

В программе «Edelweiss» определить в Плане типов комнат количество:

- свободных одноместных номеров типа «стандарт» на завтрашний день;
- выездов из гостиницы за текущий день;
- неразмещенных резервирований в двухместные номера типа «стандарт» на завтрашний день;
- занятых номеров типа «люкс» на текущий день.

Результат показать преподавателю.

Вариант № 5

В гостиницу «Интурист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов от туристической фирмы «Три кита» на период с 13.06.18 по 25.06.18. На указанный период мест свободных в гостинице нет. Каков порядок действий работников отдела бронирования в этой ситуации? Дайте письменный ответ.

Варианты практических заданий к билету (задание № 3):

Вариант № 1

Дать письменный ответ. Опишите основные правила ведения телефонных переговоров (не менее 10 правил).

Вариант № 2

Продемонстрируйте процесс приема заказа на бронирование по телефону. Раскройте этапы диалога, приведите примеры фраз, обязательно используемых сотрудником службы бронирования при общении с клиентом.

Вариант № 3

Разработайте бланк подтверждения бронирования, используя следующую информацию

Фамилия	Произвольная
Национальность	Россия
Количество взрослых	2
Количество детей	2
Дата заезда	02.05.20.. года
Суток проживания	3
Ориентировочное время заезда	12.00
Размещение	Трехместный номер категории «стандарт» 2500 р. сутки
Питание	НВ «шведский стол» 1400 р.

Вариант № 4

Рассчитать на завтрашнюю дату количество номеров, свободных для поселения, если сегодня в гостинице, номерной фонд которой - 160 одноместных номеров, занято 95 номеров, забронировано на завтра – 25, процент не приехавших по брони в среднем составляет - (расчетные данные из пункта задачи 1), ожидается, что по срокам

проживания, заявленным при поселении к 12⁰⁰ завтрашней даты выедут 85 гостей, 4 номера будут простаивать по технически допустимым причинам, процент продливших срок проживания составляет 3%.

Вариант № 5

Рассчитать среднестатистический размер допустимых перебронирований в текущем месяце (процент не приехавших по брони), если известно, что среднестатистическое количество номеров, забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей в предыдущие три года за этот месяц составляет 1 номер, среднестатистическое количество номеров, отменяемых в последний момент (поздние отмены) – 1 номер. Средняя величина загрузки отеля (количество забронированных номеров) – 98.

Варианты практических заданий к билету (задание № 4):

Вариант № 1

Заполнить бланки:

- бланк анкета форма № 5;
- карта гостя;
- бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания.

Вариант № 2

В программе «Edelweiss» зарезервировать для гостей конкретный номер требуемой категории. Внести в карточку резервирования информацию о взрослых гостях.

Оформить «свободное поселение». Занести на счет гостя задолженность и принять оплату стандарта гостиничных услуг за первые сутки проживания гостей в отеле. Платеж провести через кассу отеля. Зайти в счет гостей, определить номер счета и его сальдо.

Результат показать преподавателю.

ФИО	Произвольные
Национальность	Россия
Количество взрослых	2
Количество детей	2
Дата заезда	Текущий день
Суток проживания	3
Ориентировочное время заезда	12.00
Статус заявки	Временный
Размещение	Трехместный номер категории «стандарт»
Питание	Завтрак в номер
Тариф	Индивидуальный в соответствии с сезоном
Дополнительная информация	Скидки на питание и проживание не предусмотрены. Гости резервируют номер самостоятельно, без посредников. Гости не заказывают ни пакетов, ни отдельных дополнительных услуг заранее.

Вариант № 3

Риск непродажи и простоя номеров при использовании технологии перебронирования мест значительно снижается, однако в этом случае всегда возникает риск отказа в предоставлении номера уже приехавшему гостю – ведь отмены и незаезды в прогнозируемом отелем количестве случаются далеко не всегда – и к возникновению конфликтной ситуации. Каким образом, может решаться конфликтная ситуация, когда приехавшему гостю, имеющему бронь, отказывают в поселении в забронированный номер.

Вариант № 4

Как поступить, если иностранный гражданин, прибывший в гостиницу, заявляет, что утратил миграционную карту (украли, потерял и т.д.)?

Вариант № 5

Возникла необходимость перевода проживающих в гостинице гостей из одного номера в другой. Опишите возможные причины возникновения ситуации и ваши действия. Дайте письменный ответ.

Варианты практических заданий к билету (задание № 5):

Вариант № 1

Опишите порядок информирования гостя о правилах безопасности во время проживания в гостинице. Дайте письменный ответ.

Вариант № 2

Разработайте памятку администратору о предоставлении гостям информации о дополнительных гостиничных услугах.

Вариант № 3

Опишите порядок и условия предоставления гостиничных услуг

Варианты практических заданий к билету (задание № 6):

Вариант № 1

Разработать структуру договора между гостиницей и предприятием по оказанию гостиничных услуг сотрудникам предприятия.

Вариант № 2

Разработать структуру договора между гостиницей и турагентством.

Вариант № 3

Разработать структуру договора между гостиницей и туроператором.

Варианты практических заданий к билету (задание № 7):

Вариант № 1

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы. Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми
- Группа школьников - 5 человек.
- Участники экономического форума - 8 человек.
- Иностраный дипломат

Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера
- Тип питания
- Дополнительные услуги

Объясните свой выбор.

Вариант № 2

Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Вариант № 3

Прибыл VIP-гость, постоянный клиент вашего отеля, вы ищите в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, произошла какая-то ошибка. Гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Вариант № 4

В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно. А также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

Вариант № 5

Туристическая фирма- постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 7.00 утр, что группа, заезд которой ожидался в 13.00. прибудет в 9.00. и кроме заявленных 20 человек она будет насчитывать 24. Ваши действия.

Вариант № 6

В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг, оплату за которые он не произвел. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

Варианты практических заданий к билету (задание № 8):

Вариант № 1

1. Опишите порядок расчета за проживание.
2. Опишите порядок оформления возврата денег гостю.
3. Заполните квитанцию на возврат денег к счету

Гостиница _____
Комната _____
КВИТАНЦИЯ N _____
на возврат денег к счету N _____
Гр. _____
(Фамилия. Имя, Отчество)
проживающему(ей) _____ по _____
(дата, часы) (дата, часы)
Возвращено за:
а) проживание _____
(кол-во, койко-суток) (сумма)
Всего _____ руб. _____ коп.

(сумма прописью)
" _____ " _____ 20 ____ г.
Получил _____
(подпись)
Выдал _____

Вариант № 2

Опишите порядок оформления возврата части аванса покупателю, если

1. гость с утра оплатил пять суток проживания, а к вечеру у него изменились обстоятельства и он просит вернуть ранее внесенный аванс за четверо суток проживания (возврат лишней части аванса происходит в день его получения кассиром (в смену того же кассира).

2. возврат гостю аванса происходит после того, как прошло несколько суток его проживания

Вариант № 3

В программе «Edelweiss» зарезервировать для гостя конкретный номер требуемой категории. Ввести в карточку резервирования информацию о госте и фирме-посреднике. Данные о фирме вставить из архива. Внести информацию о госте в архив. Дебетовать счет гостя дополнительными услугами. Результат показать преподавателю.

Фамилия	Произвольная
Национальность	Саудовская Аравия
Количество взрослых	1
Количество детей	0
Дата заезда	Завтрашний день
Сутки проживания	2
Время заезда	12.00
Статус заявки	Гарантированный
Размещение	Одноместный люкс
Питание	FB «A la carte»
Тариф	Индивидуальный в соответствии с сезоном
Маркетинговый сегмент	Бизнес-турист
Дополнительная информация	Скидки на питание и проживание не предусмотрены. Клиент резервирует номер через посредника - фирму. Клиент заранее заказывает ряд дополнительных услуг: сауна - 1 раз по установленному тарифу, бассейн – 1 раз по установленному тарифу, экскурсия – на сумму 650 рублей.

Вариант № 4

В программе «Edelweiss» зарезервировать для гостей конкретный номер требуемой категории. Ввести в карточку резервирования информацию о гостях. Дебетовать счет гостей дополнительными услугами. Сгруппировать дополнительные услуги в пакет и назвать его «Бизнес-услуги». Оформить заезд; принять оплату дополнительных услуг и стандарта гостиничных услуг за первые сутки проживания гостей в отеле. Платеж провести через кассу отеля. На вторые сутки проживания гости заказали дополнительные услуги - аренда автомобиля на сумму 460 рублей и тренажерный зал на сумму 300 рублей. Дебетовать счет гостей дополнительными услугами. Начислить задолженность и принять оплату стандарта гостиничных услуг за вторые сутки проживания гостей в отеле. Платеж провести через кассу отеля. Неоплаченные дополнительные услуги перенести на отдельный счет и сгруппировать их в пакет под названием «Отдых после работы». Принять оплату пакета дополнительных услуг. Платеж провести через кассу отеля.

Результат показать преподавателю.

Фамилия	Произвольная
Национальность	Россия
Количество взрослых	2
Количество детей	0
Дата заезда	Текущий день
Сутки проживания	2
Время заезда	12.00
Статус заявки	Временный
Размещение	Двухместный номер категории «стандарт»
Питание	ВВ «шведский стол»
Тариф	Индивидуальный в соответствии с сезоном
Маркетинговый сегмент	Бизнес-турист РФ
Дополнительная информация	Клиенты резервируют номер самостоятельно, без посредников. За резервирование номера через Интернет отель предоставляет клиентам скидку на проживание в размере 3%. Клиенты заранее заказывают ряд дополнительных бизнес-услуг: услуги связи – 200 рублей, работа в Интернет – 200 рублей, комната переговоров – 300 рублей.

Вариант № 5

В программе «Edelweiss» зарезервировать для гостей конкретный номер требуемой категории. Ввести в карточку резервирования информацию о взрослом госте. Оформить свободное поселение; принять оплату стандарта гостиничных услуг за первые двое суток проживания гостей в отеле. Платеж провести через кассу отеля. На вторые сутки проживания гости оплатили посещение тренажерного зала - 300 рублей и бассейна – 400 рублей. По техническим причинам тренажерный зал не работал. Произвести возврат стоимости оплаченной гостем услуги.

Результат показать преподавателю.

Фамилия	Произвольная
Национальность	Россия
Количество взрослых	1
Количество детей	1
Дата заезда	Текущий день
Сутки проживания	3
Время заезда	12.00
Статус заявки	Временный
Размещение	Одноместный номер категории «стандарт»
Питание	ВВ «шведский стол»
Тариф	Индивидуальный в соответствии с сезоном
Дополнительная информация	Клиенты резервируют номер самостоятельно, без посредников. Скидки на проживание и питание не предоставляются. Гости не заказывают ни пакетов, ни отдельных дополнительных услуг заранее

Варианты практических заданий к билету (задание № 9):

Вариант № 1

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы, выполняете обязанности ночного портье.

Формулировка задания:

1. Перечислите обязанности ночного портье.
2. Оформите ведомость движения номерного фонда:

№ комнаты	Тариф	Время освобождения Номера Дата Час	Период оплаты	Время занятия Дата Час	Ф.И.О.	Индекс поселения	Доп. места

Вариант № 2

Раскройте значение следующих терминов:

- Закрывать смену
- Закрывать бизнес-день
- Внутренний счет
- Открытый счет
- Закрытый счет

Вариант № 3

В программе «Edelweiss».

1. Закрывать смену.
2. Закрывать бизнес-день: определить объем оборота денежных средств за сутки, оформить поселение незаехавших гостей (при наличии таковых), продлить проживание невыехавшим гостям (при наличии таковых).

3. Создать сообщение для всех пользователей системы:

- «В комнате №204 прорвало трубу. Срочно вызвать сантехника»;
- «20 февраля в гостинице будет отключена горячая вода. Предупредить гостей».

Практическая квалификационная работа (задание № 10 к билету):

Выполнение практической квалификационной работы (ПКВР) является одним из видов аттестационных испытаний выпускников, завершающих обучение по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных компетенций по профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха)»;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта в рамках ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Выпускники, не выполнившие практические квалификационные работы, не допускаются к защите выпускной квалификационной работы.

Порядок выполнения практической квалификационной работы (ПКВР)

Практические квалификационные работы проводятся в последнем месяце учебной практики по ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям» специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Индивидуальное задание на практическую квалификационную работу выдается выпускающей кафедрой одновременно с заданием на практику.

Примеры заданий:

Задание 1: Составьте примерную организационную структуру АХС гостиницы с номерным фондом - 200 номеров, категория – 4-5 звезд.

1. Какие факторы влияют на формирование организационной структуры АХС гостиницы?
2. Какие подразделения могут входить в состав АХС гостиницы?

Задание 2: Спланируйте приблизительный график работы горничных в гостинице с номерным фондом - 100 номеров, категория – 3-4 звезды.

1. Какие параметры необходимо учитывать при планировании?
2. Какое среднее количество горничных необходимо для поддержания чистоты в гостинице?
3. Укажите количество смен, время начала и окончания смены.
- 4.

Задание 3: Опишите особенности организации уборочных работ в гостинице.

1. Планирование рабочего дня горничных.
2. Порядок выдачи ключей.
3. Определите последовательность уборки различных номеров.

Теоретические вопросы (задание № 11 к билету)

1. Виды уборочных работ в гостинице.
2. Стандарты работы горничной.
3. Стандарты уборки гостиничных номеров.
4. Организация уборочных работ в гостинице.
5. Автоматизация деятельности АХС гостиницы.
6. Нормативная-правовая база деятельности АХС гостиницы.
7. Документация АХС гостиницы, инвентаризация, учет.
8. Организация работы службы горничных в гостиницах.
9. Уборочное оборудование и инвентарь горничной.

10. Специфика организации уборочных работ в санаторно-курортных комплексах.
11. Организация работы прачечной-химчистки в гостиницах.
12. Этика и эстетика персонала АХС гостиницы.
13. Организация и технологии уборки общественных зон и производственных помещений гостиницы.
14. Технологии уборки номерного фонда гостиницы.
15. Организация VIP-обслуживания в гостинице.
16. Озеленение и флористика гостиничных интерьеров.
17. Организация оздоровительных услуг в гостинице.
18. Особенности обслуживания room-service.
19. Контроль качества уборочных работ в гостинице.
20. Современный клининг в гостинице.

3.3. Описание показателей и критериев оценки результатов сдачи экзамена (квалификационного)

Условием положительной аттестации на экзамене (квалификационном) 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».

Оценка за выполнение практических заданий включает как оценивание продукта (конечного результата), так и процесса выполнения работы. Эксперты (члены аттестационной комиссии) оценивают корректность, последовательность действий в соответствии с поставленной задачей. Если обучающийся не выполняет требования безопасности, подвергает опасности себя и других участников экзамена, то комиссия вправе отстранить его от выполнения работы.

Экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики выполняется путем разбора данных аттестационного листа и результатов защиты обучающимися отчетов по практике в рамках каждого из профессиональных модулей.

Карты экспертной проверки:

ПМ. 01 Бронирование услуг

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	иметь практический опыт: приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании; уметь: организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; использовать технические,	Принимает заказ от потребителей и оформляет его	
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию		Бронирует и ведет документацию	
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании		Информирует потребителя о бронировании	

	телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;		
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

**Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)*

ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	иметь практический опыт: приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Принимает, регистрирует и размещает гостей	
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах		Предоставляет гостю информацию о гостиничных услугах	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг		Принимает участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг		Обеспечивает выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей		Производит расчеты с гостями, организовывает отъезд и проводы гостей	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	уметь: организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье.	Координирует процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

**Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)*

ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	иметь практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. уметь: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг;	Организовывает и контролирует работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;	Организовывает и выполняет работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;	Ведет учет оборудования и инвентаря гостиницы.	
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.	Создает условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

*Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги	иметь практический опыт: изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; участия в разработке комплекса маркетинга уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; собирать и анализировать информацию о ценах; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;	Выявляет спрос на гостиничные услуги	
ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт		Формирует спрос и стимулирует сбыт	
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг		Оценивает конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга		Принимает участие в разработке комплекса маркетинга	

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
	оценивать эффективность сбытовой политики; формулировать содержание рекламных материалов; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность		
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

*Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

Оценка «отлично», соответствующая повышенному уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если он показал систематизированные и полные знания материала профессионального модуля, правильно обосновывает принятие решения и имеет оценку за выполнение заданий не ниже 86 баллов. Содержание ответов свидетельствует об уверенных знаниях, об умении самостоятельно решать профессиональные задачи, соответствующие будущей квалификации.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если он твердо знает учебный материал профессионального модуля, владеет необходимыми навыками и приемами решения практических задач, и получил при выполнении заданий оценку в пределах 70-85,9 баллов. Содержание ответов свидетельствует об умении решать профессиональные задачи, соответствующие будущей квалификации, однако обучающимся допущены незначительные неточности при изложении материала, не искажающие содержание ответа по существу вопроса.

Оценка «удовлетворительно», соответствующая пороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если он имеет знание материала профессионального модуля, но при его изложении, нарушает логическую последовательность, справляется с заданиями на пороговом уровне и имеет оценку за выполнение заданий 61-69,9 баллов.

Оценка «неудовлетворительно», соответствующая допороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности (ниже 61 балла), выставляется обучающемуся в случае, если сформированность компетенций, оцениваемых в ходе проведения экзамена (квалификационного), не соответствует требованиям ФГОС СПО.

ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям»

«Администратор гостиницы (дома отдыха)»

При оценивании результатов сдачи экзамена (квалификационного) по **ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям» «Администратор гостиницы (дома отдыха)»** используются результаты выполнения практического задания (практической квалификационной работы).

Компетенции	Результаты в соответствии с ППССЗ и квалификационной характеристикой	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 5.1 Организовывать и выполнять административно-хозяйственную деятельность по обеспечению процесса предоставления услуг	иметь практический опыт: Осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Обеспечивать контроль за сохранностью материальных ценностей. Организации и контроля уборочных работ в гостинице и других средствах размещения. Организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении	Организует и контролирует уборочные работы в гостинице и других средствах размещения. Организует и контролирует работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении	

Компетенции	Результаты в соответствии с ППССЗ и квалификационной характеристикой	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
	услуги размещения, дополнительных услуг. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг. Принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Обеспечивать чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории. Контролировать соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Обеспечивать исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации уметь: Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Осуществлять контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия. Информировать руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.	услуги размещения, дополнительных услуг. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия. Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Информирует руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации. Обеспечивает исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации.	

Оценка «отлично», соответствующая повышенному уровню освоения вида профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», выставляется обучающемуся, если итоговая оценка за выполнение практической квалификационной работы составила не ниже 86 баллов. Содержание ответов свидетельствует об уверенных знаниях, об умении самостоятельно решать профессиональные задачи.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если итоговая оценка за выполнение практической квалификационной работы составила 70-85,9 баллов. Содержание ответов свидетельствует о достаточных знаниях и об умении решать профессиональные задачи, однако обучающимся допущены незначительные неточности при изложении материала, не искажающие содержание ответа по существу вопроса и/или при выполнении практического задания.

Оценка «удовлетворительно», соответствующая пороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если итоговая оценка за выполнение практической квалификационной работы составила 61-69,9 баллов.

Оценка «неудовлетворительно», соответствующая допороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности (ниже 61 балла), выставляется обучающемуся в случае, если сформированность компетенций, оцениваемых в ходе проведения квалификационного экзамена (квалификационного), не соответствует квалификационным требованиям.

Пример билета экзамена (квалификационного)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой

(подпись) (Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20 ____ г.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ
экзамена (квалификационного) по профессиональным модулям

Проверяемые компетенции: ПК 1.1-1.3, ПК 2.1-2.6, ПКВ 5.1-5.4

Инструкция для обучающегося:

Внимательно прочитайте задания.

Максимальное время выполнения практических заданий: 120 минут

Максимальное время выполнения теоретического задания: 30 минут

Задание № 1

В программе «Edelweiss» отобразить на Плане комнат только свободные на текущий день номера типа:

I вариант	II вариант
одноместный категории «стандарт» и одноместный категории «люкс»	двухместный категории «стандарт» и двухместный категории «люкс»

Результат показать преподавателю.

Задание № 2

Восстановите цепочку алгоритма работы с заявками на бронирование: принятие заявки → → внесение данных в АСУ, присвоение номера заявки → → подтверждение бронирования → → подтверждение получения факса → → фиксирование изменений в заявках → →

Задание № 3

Разработайте бланк подтверждения бронирования, используя следующую информацию

Фамилия	Произвольная
Национальность	Россия
Количество взрослых	2
Количество детей	2
Дата заезда	02.05.20.. года
Суток проживания	3
Ориентировочное время заезда	12.00
Размещение	Трехместный номер категории «стандарт» 2500 р. сутки
Питание	НВ «шведский стол» 1400 р.

Задание № 4

В программе «Edelweiss» зарезервировать для гостей конкретный номер требуемой категории. Внести в карточку резервирования информацию о взрослых гостях. Оформить «свободное поселение». Занести на счет гостя задолженность и принять оплату стандарта гостиничных услуг за первые сутки проживания гостей в отеле. Платеж провести через кассу отеля. Зайти в счет гостей, определить номер счета и его сальдо. Результат показать преподавателю.

ФИО	Произвольные
Национальность	Россия
Количество взрослых	2
Количество детей	2
Дата заезда	Текущий день
Сутки проживания	3
Ориентировочное время заезда	12.00
Статус заявки	Временный
Размещение	Трехместный номер категории «стандарт»
Питание	Завтрак в номер
Тариф	Индивидуальный в соответствии с сезоном
Дополнительная информация	Скидки на питание и проживание не предусмотрены. Гости резервируют номер самостоятельно, без посредников. Гости не заказывают ни пакетов, ни отдельных дополнительных услуг заранее.

Здание № 5

Разработайте памятку администратору о предоставлении гостям информации о дополнительных гостиничных услугах.

Задание № 6

Разработать структуру договора между гостиницей и предприятием по оказанию гостиничных услуг сотрудникам предприятия.

Задание № 7

Прибыл VIP-гость, постоянный клиент вашего отеля, вы ищите в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, произошла какая-то ошибка. Гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Задание № 8

В программе «Edelweiss» зарезервировать для гостей конкретный номер требуемой категории. Ввести в карточку резервирования информацию о гостях. Дебетовать счет гостей дополнительными услугами. Сгруппировать дополнительные услуги в пакет и назвать его «Бизнес-услуги». Оформить заезд; принять оплату дополнительных услуг и стандарта гостиничных услуг за первые сутки проживания гостей в отеле. Платеж провести через кассу отеля. На вторые сутки проживания гости заказали дополнительные услуги - аренда автомобиля на сумму 460 рублей и тренажерный зал на сумму 300 рублей. Дебетовать счет гостей дополнительными услугами. Начислить задолженность и принять оплату стандарта гостиничных услуг за вторые сутки проживания гостей в отеле. Платеж провести через кассу отеля. Неоплаченные дополнительные услуги перенести на отдельный счет и сгруппировать их в пакет под названием «Отдых после работы». Принять оплату пакета дополнительных услуг. Платеж провести через кассу отеля.

Результат показать преподавателю.

Фамилия	Произвольная
Национальность	Россия
Количество взрослых	2
Количество детей	0
Дата заезда	Текущий день
Суток проживания	2
Время заезда	12.00
Статус заявки	Временный
Размещение	Двухместный номер категории «стандарт»
Питание	ВВ «шведский стол»
Тариф	Индивидуальный в соответствии с сезоном
Маркетинговый сегмент	Бизнес-турист РФ
Дополнительная информация	Клиенты резервируют номер самостоятельно, без посредников. За резервирование номера через Интернет отель предоставляет клиентам скидку на проживание в размере 3%. Клиенты заранее заказывают ряд дополнительных бизнес-услуг: услуги связи – 200 рублей, работа в Интернет – 200 рублей, комната переговоров – 300 рублей.

Задание № 9

В программе «Edelweiss».

1. Закрыть смену.
2. Закрыть бизнес-день: определить объем оборота денежных средств за сутки, оформить поселение незаехавших гостей (при наличии таковых), продлить проживание невыехавшим гостям (при наличии таковых).
3. Создать сообщение для всех пользователей системы:
 - «В комнате №204 прорвало трубу. Срочно вызвать сантехника»;
 - «20 февраля в гостинице будет отключена горячая вода. Предупредить гостей».

Задание № 10

Составьте примерную организационную структуру АХС гостиницы с номерным фондом - 200 номеров, категория – 4-5 звезд.

1. Какие факторы влияют на формирование организационной структуры АХС гостиницы?
2. Какие подразделения могут входить в состав АХС гостиницы?

Задание № 11

Дайте ответ на теоретический вопрос: Организация и технологии уборки общественных зон и производственных помещений гостиницы.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель образовательной программы

_____ (подпись) (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20__ г.