

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.06.2020
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

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

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

**ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ МОДУЛЯМ
(ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ)**

- ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**
ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПМ.05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

Программа промежуточной аттестации по профессиональным модулям (экзамена по модулю) разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки от 9 декабря 2016 года № 1552

Разработчики программы:

ст. преподаватель И.А.Емелина
(ученая степень, ученое звание) (подпись) (ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

1. ИП Якобсон Э.В. отель «Патио»

наименование организации (предприятия)

директор

занимаемая должность

подпись

Э.В. Якобсон
ФИО

2. ООО «Луч», гостиница АМАКС Юбилейная

наименование организации (предприятия)

директор

занимаемая должность

подпись

С.Н. Гудименко
ФИО

Программа утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

« 14 » января 20 20 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)

подпись

Н.Д. Алексеева
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель Управления образовательных программ

Н.А. Крюкова

подпись

Программа промежуточной аттестации по профессиональным модулям (экзамена по модулю) утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Программа промежуточной аттестации по профессиональным модулям актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 3 от 23.09.2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
1.1. Область применения программы	5
1.2. Цель проведения экзамена по модулю	5
2. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ.....	6
2.1. Порядок проведения экзамена по модулю	6
2.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю	7
2.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	7
2.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля	8
2.2.3. Карта экспертной проверки	9
3. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ.....	10
3.1. Порядок проведения экзамена по модулю	10
3.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю	11
3.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	11
3.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля	12
3.2.3. Карта экспертной проверки	13
4. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА.....	14
4.1. Порядок проведения экзамена по модулю	14
4.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю	15
4.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	15
4.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля	16
4.2.3. Карта экспертной проверки	17
5. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ.....	19
5.1. Порядок проведения экзамена по модулю	19
5.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю	20
5.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	20
5.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля	21
5.2.3. Карта экспертной проверки	22
6. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ	23
6.1. Порядок проведения экзамена по модулю	24
6.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю	24

6.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке	24
6.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля	28
6.2.3. Карта экспертной проверки	42
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ	43
ПРИЛОЖЕНИЕ	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Программа промежуточной аттестации по профессиональным модулям (экзамена по модулю) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения квалификации: **«специалист по гостеприимству»** и основных видов профессиональной деятельности в рамках профессиональных модулей:

ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

В рамках ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» обучающиеся осваивают профессию рабочего 11695 Горничная и должность служащего 25627 Портье. Формой промежуточной аттестации по ПМ.05 является квалификационный экзамен. По результатам освоения профессионального модуля образовательной программы среднего профессионального образования, который включает в себя проведение практики, обучающийся получает свидетельство о профессии рабочего, должности служащего. Присвоение квалификации по профессии «Горничная» и должности служащего «Портье» проводится с участием работодателей.

1.2. Цель проведения экзамена по модулю

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю. Экзамен по модулю проводится в последнем семестре освоения программы профессионального модуля и представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей.

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

Задание для проверки профессиональных компетенций носит комплексный характер, требует многоходовых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях и направлено на решение не учебных, а профессиональных задач. Содержание заданий экзамена по модулю максимально приближено к ситуациям профессиональной деятельности. При проведении экзамена по ПМ задание предполагает выполнение соответствующего вида профессиональной деятельности в реальных или модельных условиях.

Экзамен по модулю ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» по структуре и назначению соответствует квалификационному экзамену - форме итоговой аттестации по профессиональному обучению.

Условием допуска к экзамену по модулю является успешное освоение обучающимися всех элементов программы профессионального модуля – МДК и предусмотренных практик.

Итогом экзамена по модулю является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен» с выставлением оценки.

Для вынесения положительного решения об освоении вида профессиональной деятельности необходимо подтверждение сформированности всех профессиональных компетенций, составляющих соответствующий вид профессиональной деятельности. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

2. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. Порядок проведения экзамена по модулю

- 1) Форма проведения экзамена: выполнение комплексного практического задания
- 2) Сроки проведения: экзамен по модулю проводится в последнем семестре изучения ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения в конце установленного срока прохождения производственной практики (по профилю специальности).
- 3) Требования к условиям проведения экзамена:
 - Максимальное время выполнения практического задания: 150 минут
- 4) Условием допуска к экзамену по модулю является успешное освоение обучающимися всех элементов профессионального модуля – МДК и предусмотренных практик.

Перечень междисциплинарных курсов (МДК), наименование учебной и /или производственной практик, входящих в профессиональный модуль

Код	Наименование МДК, практик
МДК.01.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
МДК.01.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения
УП.01.01	Учебная практика
ПП.01.01	Производственная практика (по профилю специальности)

5) Учебно-методическое и информационное обеспечение для подготовки к экзамену по модулю представлено в рабочих программах междисциплинарных курсов и практик.

6) Шкала оценки результатов освоения профессионального модуля, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен по модулю (выполнение практического задания)	допускаются все студенты, освоившие все элементы профессионального модуля - МДК, практики	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю

2.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества Умения: контролировать работу сотрудников 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
	противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	

2.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по модулю:

ПК 1.1:

1. Методы планирования труда работников службы приема и размещения
2. Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием
3. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
4. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
5. Направленность работы подразделений службы приема и размещения
6. Функциональные обязанности сотрудников
7. Правила работы с информационной базой данных гостиницы;

ПК 1.2:

8. Законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
9. Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения
10. Стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
11. Виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях

ПК 1.3:

12. Стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
13. Критерии и показатели качества обслуживания
14. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
15. Категории гостей и особенности обслуживания
16. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

Комплексное практическое задание по ПМ. 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

№	Содержание задания	Время на выполнение, мин
1	Разработать стандарт службы приема и размещения - Стандарт обслуживания групп - Стандарт пользования банковским терминалом - Стандарт конфиденциальности пребывания гостя - Стандарт регистрации гостя - Стандарт выписки гостя - Стандарт поведения администратора службы приема и размещения - Стандарт: внешний вид и униформа - Стандарт общения по телефону - Стандарт: работа с замечаниями и жалобами клиентов - Стандарт поведения в конфликтных ситуациях с потребителями - Стандарт предоставления информации о дополнительных услугах гостиницы	40

№	Содержание задания	Время на выполнение, мин
2	Оформить регистрационные документы гостя	30
3	Разработать лист контроля исполнения стандарта	30
4	Решить ситуационные задачи	30
5	Вести диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	20

2.2.3. Карта экспертной проверки по ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

№ п/п	Задания	Код компетенций	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
1	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)	ПК 1.3	планирует деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	
		ПК 1.2	разрабатывает стандарт службы приема и размещения	
			оформляет документы	
			ведет диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	
		ПК 1.3	контролирует текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	
	Средний балл			

*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.

3. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

3.1. Порядок проведения экзамена по модулю

- 1) Форма проведения экзамена: выполнение комплексного практического задания
- 2) Сроки проведения: экзамен по модулю проводится в последнем семестре изучения ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
 - 2) Требования к условиям проведения экзамена:
 - Максимальное время выполнения практических заданий: 150 минут
 - 4) Условием допуска к экзамену по модулю является успешное освоение обучающимися всех элементов профессионального модуля – МДК и предусмотренных практик.

Перечень междисциплинарных курсов (МДК), наименование учебной и /или производственной практик, входящих в профессиональный модуль

Код	Наименование МДК, практик
МДК.02.01	ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
МДК.02.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания
УП.02.01	Учебная практика
ПП.02.01	Производственная практика (по профилю специальности)

5) Учебно-методическое и информационное обеспечение для подготовки к экзамену по модулю представлено в рабочих программах междисциплинарных курсов и практик.

6) Шкала оценки результатов освоения профессионального модуля, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен по модулю (выполнение практического задания)	допускаются все студенты, освоившие все элементы профессионального модуля - МДК, практики	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю

3.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Практический опыт: планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале Умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке Знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке Умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке Знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)

3.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по модулю:

ПК 2.1:

1. Задачи, функции и особенности работы службы питания
2. Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
3. Особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания
4. Требования к обслуживающему персоналу
5. Правила и норм охраны труда.
6. Техника безопасности
7. Требования производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
8. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
9. Профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке

ПК 2.2:

10. Технология организации процесса питания;
11. Специализированные информационные программы и технологии, используемых в работе службы питания;
12. Этапы процесса обслуживания;
13. Технологии организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
14. Профессиональная терминологии службы питания на иностранном языке;
15. Регламенты службы питания

ПК 2.3:

16. Критерии и показатели качества обслуживания;
17. Методы оценки качества предоставленных услуг;
18. Критерии и показатели качества обслуживания

Комплексное практическое задание по ПМ. 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

№	Содержание задания	Время на выполнение, мин
1	Разработать стандарт службы приема и размещения - Стандарт обслуживания гостей в зале ресторана гостиницы. - Стандарт предоставления услуги питания в номере (рум-сервис). - Стандарт ресторанного обслуживания массовых мероприятий в гостинице - Стандарт обслуживания деловых мероприятий и банкетов - Стандарт обслуживания мероприятий вне отеля (кейтеринг) - Стандарт сервировки стола - Стандарт поведения официанта - Стандарт поведения метрдотеля - Стандарт: внешний вид и униформа - Стандарт: работа с замечаниями и жалобами клиентов - Стандарт поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	40

№	Содержание задания	Время на выполнение, мин
2	Сервировать стол	30
3	Разработать лист контроля исполнения стандарта	30
4	Решить ситуационные задачи	30
5	Вести диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	20

3.2.3. Карта экспертной проверки по ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

№ п/п	Задания	Код компетенций	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
1	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)	ПК 2.1	планирует деятельность сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале	
		ПК 2.2	разрабатывает стандарт службы питания	
			оформляет документы	
		ПК 2.3	ведет диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	
			контролирует текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества	
		Средний балл		

*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.

4. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

4.1. Порядок проведения экзамена по модулю

- 1) Форма проведения экзамена: выполнение комплексного практического задания
- 2) Сроки проведения: экзамен по модулю проводится в последнем семестре изучения ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- 3) Требования к условиям проведения экзамена:
 - Максимальное время выполнения практических заданий: 150 минут
- 4) Условием допуска к экзамену по модулю является успешное освоение обучающимися всех элементов профессионального модуля – МДК и предусмотренных практик.

Перечень междисциплинарных курсов (МДК), наименование учебной и /или производственной практик, входящих в профессиональный модуль

Код	Наименование МДК, практик
МДК.03.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
МДК.03.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
УП.03.01	Учебная практика
ПП.03.01	Производственная практика (по профилю специальности)

5) Учебно-методическое и информационное обеспечение для подготовки к экзамену по модулю представлено в рабочих программах междисциплинарных курсов и практик.

6) Шкала оценки результатов освоения профессионального модуля, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен по модулю (выполнение практического задания)	допускаются все студенты, освоившие все элементы профессионального модуля - МДК, практики	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

4.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю

4.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.. Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы .	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
	противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	

4.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по модулю:

ПК 3.1:

1. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
2. Цели, задачи, значение службы в общей структуре гостиницы
3. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
4. Нормы обслуживания

ПК 3.2:

5. Кадровый состав службы, его функциональные обязанности
6. Требования к обслуживающему персоналу
7. Цели, средства и формы обслуживания
8. Технологии организации процесса обслуживания гостей
9. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
10. Особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов
11. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

ПК 3.3:

12. Принципы взаимодействия с другими службами отеля
13. Сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда)
14. Критерии и показатели качества обслуживания
15. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей
16. Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда
17. Принципы управления материально-производственными запасами
18. Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса
19. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей
20. Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Комплексное практическое задание по ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

№	Содержание задания	Время на выполнение
1	Разработать стандарт службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда – Стандарт поведения горничной во время работы и при общении с клиентом – Стандарт оформления свадебного номера – Стандарт оформления номера для VIP-клиента. – Стандарт оформления и хранения забытых гостями вещей. – Стандарт оформления порчи имущества и краж – Стандарт комплектации комнаты горничных	40

	- Стандарт вечернего сервиса - Стандарт уборки после выезда гостя - Стандарт генеральной уборки - Стандарт текущей уборки - Стандарт уборки номера при подготовке к заезду - Стандарт комплектации номера - Стандарт получения и сдачи задания горничной - Стандарт внешнего вида и униформы горничной	
2	Расчет задач на определение норм времени на уборку номерного фонда, нормативной численности горничных в смену, средней нормы выработки номеров в смену одной горничной	30
3	Разработать чек лист на уборку номера после выезда гостя	30
4	Решить ситуационные задачи	30
5	Вести диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	20

4.2.3. Карта экспертной проверки по ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

№ п/п	Задания	Код компетенций	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
1	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)	ПК 3.1	планирует деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
		ПК 3.2	разрабатывает стандарт службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
			оформляет документы	
			ведет диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	
		ПК 3.3	контролирует текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	Средний балл			

**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.

5. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

5.1. Порядок проведения экзамена по модулю

- 1) Форма проведения экзамена: выполнение комплексного практического задания
- 2) Сроки проведения: экзамен по модулю проводится в последнем семестре изучения ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
- 3) Требования к условиям проведения экзамена:
 - Максимальное время выполнения практических заданий: 150 минут
- 4) Условием допуска к экзамену по модулю является успешное освоение обучающимися всех элементов профессионального модуля – МДК и предусмотренных практик.

Перечень междисциплинарных курсов (МДК), наименование учебной и /или производственной практик, входящих в профессиональный модуль

Код	Наименование МДК, практик
МДК.04.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
МДК.04.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж
УП.04.01	Учебная практика
ПП.04.01	Производственная практика (по профилю специальности)

5) Учебно-методическое и информационное обеспечение для подготовки к экзамену по модулю представлено в рабочих программах междисциплинарных курсов и практик.

6) Шкала оценки результатов освоения профессионального модуля, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен по модулю (выполнение практического задания)	допускаются все студенты, освоившие все элементы профессионального модуля - МДК, практики	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

5.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю

5.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке Умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж Знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
качества обслуживания гостей	Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам	

5.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю, необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по модулю:

ПК 4.1:

1. Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием
2. Взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы
3. Направления работы отделов бронирования и продаж
4. Функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж
5. Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка
6. Виды каналов сбыта гостиничного продукта

ПК 4.2:

7. Способы управления доходами гостиницы
8. Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе
9. Особенности работы с различными категориями гостей
10. Методы управления продажами с учётом сегментации
11. Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ
12. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
13. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта
14. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия
15. Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями
16. Методы максимизации доходов гостиницы
17. Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам
18. Нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж
19. Перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию
20. Методика проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта

ПК 4.3:

21. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж
22. Виды отчетности по продажам

Комплексное практическое задание по ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

№	Содержание задания	Время на выполнение, мин
1	Составить анкету по выявлению потребностей покупателей и их удовлетворенности ассортиментом услуг гостиницы.	30
2	Решение задач на определение эффективности продаж	30
3	Разработать чек лист на процедуру бронирования	30
4	Расчет задач на определение стоимости проживания в гостинице в зависимости от вида бронирования	30
5	Вести диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	30

5.2.3. Карта экспертной проверки по ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

№ п/п	Задания	Код компетенций	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
1	Комплексное практическое задание (оценка уровня усвоения знаний и освоения умений и практического опыта)	ПК 4.1	планирует деятельность сотрудников службы службы бронирования и продаж	
		ПК 4.2	разрабатывает стандарт службы службы бронирования и продаж	
			оформляет документы	
			ведет диалог на профессиональную тематику на иностранном языке	
		ПК 4.3	контролирует текущую деятельность сотрудников службы службы бронирования и продаж	
	Средний балл			

*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.

6. ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

В соответствии с ФГОС СПО (приложение №1 к ФГОС СПО) в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» обучающиеся осваивают профессию «Горничная» и должность служащего «Портье»:

Код по Общероссийскому классификатору профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94)	Наименование профессий рабочих, должностей служащих
25627	Портье
11695	Горничная

Экзамен 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 профессиональных стандартах:

- «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н (Зарегистрирован зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22.09.2017 N 48310);
- «Горничная», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 657н (Зарегистрирован зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22.09. 2017 г. N 48308);

Характеристика трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации обобщенных трудовых функций (ОТФ), на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа
33.022 Работник по приему и размещению гостей	ОТФ С. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен, уровень квалификации - 3	С/01.3 Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения С/02.3 Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен
	ОТФ D. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен, уровень квалификации - 3	D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
33.021 «Горничная»	ОТФ А. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, уровень квалификации - 3	А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

По результатам освоения профессионального модуля образовательной программы среднего профессионального образования, который включает в себя проведение практики, обучающийся получает свидетельство о профессии рабочего, должности служащего. Присвоение квалификации по профессии «Горничная» и по должности служащего «Портье» проводится с участием работодателей.

6.1. Порядок проведения экзамена по модулю

1) Форма проведения экзамена: экзамен по модулю (квалификационный экзамен) включает в себя проверку практическую квалификационную работу (практическая часть) и проверку теоретических знаний (теоретическая часть). Экзаменационный билет включает 30 тестовых вопросов (компьютерное тестирование и одно практическое задание)

2) Сроки проведения: экзамен по модулю проводится в последнем семестре изучения ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

3) Требования к условиям проведения экзамена:

- Максимальное время выполнения теоретического задания: 30 минут
- Максимальное время выполнения практических заданий: 90 минут

4) Условием допуска к экзамену по модулю является успешное освоение обучающимися всех элементов профессионального модуля – МДК и предусмотренных практик.

Перечень междисциплинарных курсов (МДК), наименование учебной и /или производственной практик, входящих в профессиональный модуль

Код	Наименование МДК, практик
МДК.05.01	Выполнение работ по должности 25627 Портье
МДК.05.02	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная
УП.05.01	Учебная практика
ПП.05.01	Производственная практика (по профилю специальности)

5) Учебно-методическое и информационное обеспечение для подготовки к экзамену по модулю представлено в рабочих программах междисциплинарных курсов и практик.

6) Шкала оценки результатов освоения профессионального модуля, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен по модулю (тестирование и выполнение практического задания)	допускаются все студенты, освоившие все элементы профессионального модуля - МДК, практики	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

6.2. Оценочные материалы (фонд оценочных средств) для проведения экзамена по модулю

6.2.1. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
--------------------------------	---------------------------------	-----------------------

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
ПК 5.1. Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Практический опыт: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; вести журнал передачи смены Умения: информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; подготовка отчетов о своей работе за смену Знания: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	Комплексное практическое задание (оценка уровня освоения умений и практического опыта) Тестирование (оценка уровня усвоения знаний)
ПК 5.2. Оказывать услуги по приему, регистрации и	Практический опыт: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного	Комплексное практическое задание (оценка уровня

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Умения: 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; выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения Знания: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	освоения умений и практического опыта) Тестирование (оценка уровня усвоения знаний)

Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции	Формы и методы оценки
ПК 5.3. Выполнять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Практический опыт: комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде; комплектация номерного фонда расходными материалами; смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; контроль ассортимента минибара в номерном фонде; уборка ванной комнаты в номерном фонде; уборка спальни, комнат в номерном фонде; сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде; регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей; сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; прием номера при выезде гостя. Умения: подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера; проводить текущую уборку номерного фонда; проводить уборку номерного фонда после выезда гостей; проводить генеральную уборку номерного фонда; подбирать моющие средства и правильно их использовать для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и различные загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда Знания: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей ; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; правила генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	Комплексное практическое задание (оценка уровня освоения умений и практического опыта) Тестирование (оценка уровня усвоения знаний)

6.2.2. Типовые контрольные задания к экзамену по модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля обучающимися, осваивающими должность «Портье»

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по модулю:

ПК 5.1:

1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
2. Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
3. Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
4. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
5. Требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
6. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

ПК 5.2:

7. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
8. Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
9. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
10. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
11. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
12. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения
13. Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
14. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
15. Требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
16. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Теоретическая часть. Примерный перечень тестовых заданий:

1. Время аннуляции брони при негарантированном бронировании?
 - 12 часов следующего за прибытием дня;
 - 18.00 дня прибытия;
 - 24.00. дня прибытия.
2. При гарантированном бронировании бронь аннулируется при опоздании гостя ...
 - на час;
 - на 12 часов;
 - на сутки.
3. В случае задержки выезда потребителя на срок от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за проживание взимается
 - почасовая оплата;
 - плата за половину суток;
 - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).
 - определяется исполнителем
4. Рассчитать загрузку гостиницы, если номерной фонд состоит из 400 номеров, 250 из которых занято.
 - 60%;
 - 62,5%;

- 0,6%.
5. Какой из вариантов подтверждения гарантированного бронирования является для гостиницы наиболее предпочтительным?
 - авансовый взнос;
 - предоплата;
 - предъявление данных кредитной карты.
 6. Какая глобальная система бронирования получила наибольшее распространение в Европе?
 - AMADEUS;
 - SITA;
 - GALILEO;
 - HOLIDAX;
 - SABRE;
 - WORLDSPAN;
 - ABACUS.
 7. Показатель, обозначающий возможную пропускную способность гостиницы при 100%-ном использовании всех инвентарных мест, которыми располагает гостиница в планируемом календарном периоде)?
 - количество койко-суток;
 - показатель пропускной способности гостиницы;
 - коэффициент загрузки.
 8. Как называется бронирование, при котором гостиница сверх максимально возможного количества бронирований резервирует некоторое количество дополнительных номеров?
 - гарантированное;
 - овербукинг
 - негарантированное;
 - подтвержденное;
 - двойное.
 9. Общее количество гостей в гостинице – 200 человек, число проданных номеров – 90, а всего гостиница предлагает к продаже 120 номеров. 2,2 – это показатель.....
 - загрузки номерного фонда;
 - двойной загрузки;
 - количества гостей на один проданный номер.
 10. Правила распространяются на деятельность
 - гостиниц и иных средств размещения
 - молодежных туристских лагерей и туристских баз,
 - кемпингов,
 - детских лагерей,
 - ведомственных общежитий,
 - сдачи внаем для временного проживания меблированных комнат,
 - по предоставлению мест для временного проживания в железнодорожных спальнях вагонов и прочих транспортных средствах.
 11. Малое средство размещения
 - гостиница с номерным фондом не более 15 номеров
 - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров
 - гостиница с номерным фондом не более 30 номеров
 12. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять
 - более часа
 - более 2 часов
 - более 3 часов
 13. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается
 - почасовая
 - в размере, не превышающем плату за половину суток.

- в размере, устанавливаемом исполнителем
14. В каком документе содержатся квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, осуществляющих экскурсионную, турагентскую, туроператорскую и гостиничную деятельность
 - Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих
 - профессиональный стандарт для работников гостиничной индустрии - "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц"
 - ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу"
 15. Что должно быть зафиксировано в стандартах работы персонала (внутренние стандарты), согласно ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу"?
 - правила поведения персонала,
 - процедуры и технология обслуживания туристов (гостей)
 - требования к внешнему виду
 - инструкция по безопасности
 16. Какой этап следует после предварительной регистрации заявки при гарантированном бронировании?
 - выполнение заказа;
 - определение наличия номеров;
 - подтверждение бронирования;
 - получение гарантии от клиента.
 17. В скольких экземплярах заполняется анкета при регистрации гостя?
 - 1;
 - 2;
 - 3.
 18. Бланк какого документа утвержден приказом ФМС от 11 сентября 2012 г. № 288 «Об утверждении административного регламента предоставления ФМС государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»
 - бланк анкеты по форме N 5;
 - бланк документа, подтверждающий право гостя на заселение;
 - бланк счета за проживание.
 19. Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет?
 - паспорт;
 - визу;
 - уведомление о прибытии;
 - миграционную карту.
 20. В какие сроки должна производиться передача учетных документов в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС
 - ежедневно
 - раз в три дня
 - ежемесячно
 21. Бланк уведомления о прибытии в место пребывания заполняется при регистрации
 - иностранного гражданина
 - и гражданина РФ и иностранного гражданина
 - российского гражданина
 22. В скольких экземплярах заполняется бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания»?
 - 1;
 - 2;
 - 3.

23. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?
- нет;
 - да, в случае оказания услуг населению;
 - да, при оказании услуг юридическим лицам
24. Порядок действий уполномоченного лица при оплате гостиничных услуг клиентом платежной картой:
- подписывает документ (при наличии места для личной подписи);
 - вставляет платежную карту в устройство для считывания информации с платежных карт и получает подтверждение оплаты по платежной карте;
 - возвращает клиенту платежную карту вместе с документом и документом, подтверждающим совершение операции с использованием платежной карты;
 - получает от клиента платежную карту;
 - заполняет бланк документа, за исключением места для личной подписи (при наличии такого реквизита);
25. Если кредитная карточка признана недействительной после двойной проверки, работники должны
- предложить другую форму оплаты
 - вызвать менеджера по кредитным карточкам или главного менеджера гостиницы, который разбирается в ситуации
 - вызвать представителя правоохранительных органов
26. Каким образом может изготавливаться БСО?
- компьютерным способом
 - типографским способом
 - с использованием автоматизированной системы управления
27. Действующее «Положение о классификации» утверждено в
- 2015 г.
 - 2016 г.
 - 2017 г.
 - 2018 г.
 - 2019 г.
28. В отношении чего проводится оценка
- Гостиницы
 - Номерного фонда
 - Персонала
 - Качества гостиничных услуг
29. Оценка гостиницы и иного средства размещения категории базируется на
- минимальных требованиях
 - критериях, оцениваемых в баллах
 - совокупности требований и критериев балльной оценки
30. Сколько категорий номеров устанавливает Положение?
- 5
 - 6
 - 10

Практическая часть

Перечень практических заданий по ПМ. 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Задание 1. Прокомментируйте ситуацию, опираясь на нормы законодательства в области предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации:

1.1 В гостинице установлен расчетный час – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00.

Правомерно ли такое решение?

2.1 Гость забронировал номер в отеле с 15 по 18 марта по гарантированному бронированию. Стоимость номера – 3000 руб./сутки. Самолет гостя задержался, поэтому он заехал в отель только 16 марта. Сколько должен заплатить гость и почему?

3.1 Гость заселился в номер в 22:00. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчетный час – 12:00. Администратор СПиР предъявляет гостю счет на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов.

4.1 Расчетный час в загородной гостинице 15:00. Время заезда в гостиницу 18:00. Есть ли здесь нарушение?

5.1 Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счет за дополнительные услуги:

- стирка белья,
- завтрак в номер,
- ежедневная побудка,
- заказ такси, доставка в номер цветов,
- доставка в номер корреспонденции,
- предоставление посуды и приборов.

Какие из вышеперечисленных услуг гость не обязан оплачивать?

Задание 2.

2.1 Изучите Отчет менеджера гостиницы. Рассчитайте следующие показатели эффективности работы гостиницы за каждый день:

- среднюю цену за номер;
- доход на один номер;
- доход на одного гостя;
- общий доход на номер;
- общий доход на гостя.

Определите, какой день стал для гостиницы наиболее эффективным. Обоснуйте свой ответ.

Отчет менеджера выдается с заданием

2.2 Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 125 номеров:

День 1: ADR – 3,8 тыс. руб., Осс. – 65,6%;

День 2: ADR – 4,2 тыс. руб., Осс. – 60%;

День 3: RevPAR – 2,8 тыс. руб.

2.3 Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 50 номеров:

День 1: ADR – 2,5 тыс. руб., Осс. – 65%;

День 2: Revenue – 90 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 1,7 тыс. руб.

2.4 Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 30 номеров и ежедневной загрузкой 95%:

День 1: ADR – 2,2 тыс. руб.;

День 2: Revenue – 65 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 2,0 тыс. руб.

2.5 Изучите отчет менеджера за неделю

Установите, какой из дней стал наиболее прибыльным для отеля с номерным фондом 80 номеров.

Отчет менеджера выдается с заданием

Задание 3

3.1 Предложите условия для формирования ниже перечисленных тарифов относительно Rack Rate. Обоснуйте свой ответ.

BAR (Best Available Rate);

Corporate (Corp.);

Sport;

Friends and Family (F&F);

Group (Gr.);

Bed and Breakfast (BB);

Half Board (HB);

Full Board (FB);

3.2 Предложите условия для формирования ниже перечисленных тарифов относительно Rack Rate. Обоснуйте свой ответ.

Early Bird (ERB);

Last Minute (LM);

Non Refundable (NRF);

Long Stay (LS);

Day Use (DU);

Wedding (Wed.);

Weekend Rate (WER).

3.3 Ознакомьтесь с аутентичным рекламно-информационным материалом о гостинице.

Предложите актуальные тарифные планы для гостиницы.

Обоснуйте свой ответ.

Гостиница «Б»****, г. Н.

«Добро пожаловать в Гостиницу «Б»****!

Гостиница «Б» – это комфортный, удобно расположенный отель, с высоким уровнем сервиса, который на протяжении более 70 лет является неизменным украшением столицы. Отель расположен в историческом и деловом центре города. Здание гостиницы является памятником архитектуры, и его полная реконструкция произведена в 2015 году. Каждый из 211 номеров отеля оснащен сплит-системой, современным LCD телевизором с подключенным IP телевидением, мини-баром, сейфом, принадлежностями для приготовления кофе и чая, гладильной доской и утюгом, современной ванной комнатой, оборудованной сантехникой известной немецкой компании Villeroy & Boch. На территории гостиницы работает бесплатный Wi-Fi, круглосуточная стойка регистрации, ресторан, банкомат и бесплатная парковка. Для гостей отеля в ресторане подают блюда национальной и европейской кухни, выгодные и вкусные бизнес-ланчи. Ресторан предлагает круглосуточное обслуживание. В теплое время года открыта летняя терраса, где гости могут заказать блюда, приготовленные на открытом огне. Гостиница «Б» также обладает всеми необходимыми возможностями для проведения конференций, семинаров, деловых встреч и торжественных событий. К Вашим услугам многофункциональная деловая зона – «Бизнес-центр» площадью 755 м².»

3.4 Ознакомьтесь с аутентичным рекламно-информационным материалом о гостинице.

Предложите актуальные тарифные планы для гостиницы.

Обоснуйте свой ответ.

Отель «М».

«Комфортабельный современный отель «М» расположился на живописном Черноморском курорте Сочи, в окружении экзотического сада с кипарисами и магнолиевыми деревьями. Всего пять минут размеренной пешей прогулки отделяют ухоженную, утопающую в зелени, территорию отеля от благоустроенного пляжа. В непосредственной близости от гостиницы находится знаменитый сочинский цирк и необыкновенной красоты дендрарий. Вся развитая инфраструктура курорта, с местными достопримечательностями, многочисленными торгово-развлекательными центрами, изысканными ресторанами, уютными кафе и ночными клубами находятся в шаговой доступности от отеля. Расстояние до железнодорожного вокзала всего 3 километра, до ближайшего аэропорта в Адлере – 30 км. Номерной фонд гостиницы «М»

представлен современными, просторными одно– и двух местными номерами разной категории комфортности с возможностью дополнительного места. Все номера меблированы комфортабельной мебелью, оснащены индивидуальной системой кондиционирования и отопления, оборудованы современной техникой. В ванных комнатах с душевыми кабинами предоставляется набор бесплатных косметическо-туалетных средств, набор полотенец, установлен фен. Все без исключения номера с просторными меблированными балконами, с которых открываются изумительные виды на море, заснеженные горные вершины и Олимпийскую деревню. Стойка регистрации здесь работает круглосуточно. Среди дополнительных услуг предлагается трансфер, услуги консьержа, прачечная, гладильная. Предоставляется камера хранения багажа.»

3.5 Ознакомьтесь с аутентичным рекламно-информационным материалом о гостинице.

Предложите актуальные тарифные планы для гостиницы.

Обоснуйте свой ответ.

Турбаза «Т».

«Турбаза «Т» предлагает гостям уютные дома-коттеджи, которые окружены превосходной природой. В доступной близости находится Павловское водохранилище, место, где каждый рыболов сможет проявить себя. Приезжие могут поселиться в деревянные домики или в коттеджные номера. Турбаза «Т» принимает гостей круглый год, поэтому номера оборудованы всем необходимым для комфортабельного проживания, плюс, бесплатный Wi-Fi. В комплексе есть харчевня, где можно вкусно и сытно поесть. На территории есть спортивная площадка, где можно поиграть в настольный теннис и бильярд. А также администрация организует различные экскурсии и вылазки в лес. Тут каждый найдет, чем заняться.»

Задание 4

Проанализируйте поступившие в отели аутентичные рекламации.

Какие из них могут считаться объективными и быть учтены в дальнейшей деятельности гостиницы, а какие субъективными, т.е. не выражающие мнения большинства гостей?

Какие локальные меры могут быть предприняты для исправления ситуации?

Какие меры могут быть предприняты в отношении недовольных гостей для восстановления репутации отеля в их глазах?

Подготовьте письменный ответ от лица администрации отеля на жалобу гостя.

4.1 «Я не могу оценить этот отель, потому что мне не удалось в него поселиться!!! Несмотря на то, что я забронировала номер за две недели и даже внесла предоплату. Причина отказа в заселение – отсутствие российского паспорта. Сколько путешествую, впервые сталкиваюсь с такой ситуацией. Все всегда заселяют. Мы с мужем летели на отдых за границу и выбрали этот отель как транзитный при перелете. Очевидно, что у нас не было с собой российского паспорта. В итоге, после долгих объяснений с девушкой на ресепшен, нам вернули деньги и выкинули на улицу в первом часу ночи. Никогда не выбирайте этот отель!»

4.2 «Мы с мужем жили в отеле три дня. Он находится в центре города и в пешей доступности от туристических объектов. Это удобно! Удобно и то, что в холле находится туристическое агентство и все предлагаемые экскурсии начинаются от отеля. Сам отель соответствует своим трём звёздам. Несколько мрачный холл, холодный и неуютный. Ресторан рекомендовать не могу. Завтрак, на мой взгляд, ужасный. При довольно большом выборе блюд выбрать нечего: многие мне показались явно не свежими, оставшимися с вечера или даже больше. Напиток, называемый кофе, отвратительный. Соков нет совсем, воду надо искать. После первого же завтрака мы перестали навещать ресторан. На улице можно выбрать кафе или ресторан на любой вкус.»

4.3 «Забронировали сауну в данном отеле за 3 дня. Когда пришли в назначенное время, администратор нам сообщил, что они не могут нас принять по техническим причинам (были проблемы с бассейном). Огорчило то, что нас не предупредили об этом. Хотя на вид сауна очень даже приличная.

4.4 «Все ужасно: кровать продавленная, водопровод – либо горячая, либо холодная вода, тёплую невозможно намешать. Ресепшн, недовольный своей судьбой и жизнью, не прибавляет положительных эмоций. Внизу шумный ресторан, в котором проводят Свадьбы. Если бы не

отсутствие выбора... ни в коем случае бы не остались здесь. Обходите это заведение стороной!»

4.5 «Отель 2*. Но очень достойный. Не всегда увидишь в отелях более высокой категории такой чистоты и накрахмаленного белоснежного белья. Сантехника в ванной просто сияет белизной, очень чисто и опрятно. Пребывание было приятным.»

Задание 5 Вести диалог на иностранном языке на темы

5.1 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Информация об отеле
- Заселение. Негарантированное бронирование
- Помощь гостю во время проживания и предоставление туристической информации

5.2 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Заселение. Бронирование от туристического агентства
- Бронирование номера по телефону
- Экстраординарная ситуация

5.3 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Экстраординарная ситуация
- Выезд
- Помощь гостю во время проживания

5.4 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Заселение без предварительного бронирования
- Выезд + бронирование от стойки.
- Помощь гостю во время проживания

5.5. Вести диалог на иностранном языке на темы

- Экстраординарная ситуация
- Предоставление туристической информации
- Заселение по брони

Материально-техническое обеспечение практического задания:

- персональный компьютер с ПО (минимальные требования - MS Word)

Описание этапов:

- 1) Подготовить рабочее место. Создать на рабочем столе папку под своей фамилией.
- 2) Выполнять задания по порядку, в соответствии с требованиями, изложенными в задании.
- 3) В каждом созданном документе MS Word необходимо добавить верхний колонтитул, который будет содержать Вашу фамилию, инициалы и наименование вида созданного в соответствии с заданием документа.
- 4) По окончании выполнения каждого задания результат необходимо сохранить в созданной на рабочем столе папке, распечатать и представить квалификационной комиссии.

Типовые контрольные задания к экзамену по модулю «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», необходимые для оценки результатов освоения профессионального модуля обучающимися, осваивающими профессии «Горничная»

Перечень вопросов для подготовки к экзамену по модулю:

ПК 5.3:

1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
2. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда

3. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря
4. Правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей
5. Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; правила генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя
6. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
7. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
8. Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
9. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Теоретическая часть. Примерный перечень тестовых заданий:

1. Укажите последовательность уборки многокомнатного номера
 - спальня;
 - гостиная
 - столовая
 - кабинет
 - прихожая
 - санузел
2. Укажите последовательность уборки номерного фонда
 - Номера с табличкой «просьба убрать мой номер»
 - Номера после отъезда гостей
 - Чистые забронированные, подготовка к заезду
 - Номера, в которых проживают VIP-гости
 - Номера, в которых проживают гости
3. Сотрудник отеля должен поприветствовать гостя:
 - сразу, как гость попал в поле зрения сотрудника;
 - на расстоянии 1-2 м;
 - перед тем, как гость собрался обратиться к сотруднику отеля.
4. Запретные темы для поддержания беседы:
 - политика и экономика;
 - культура и спорт;
 - религия и национальность.
5. При случайной встрече сотрудника «неконтактной» зоны с гостем:
 - следует пройти мимо максимально незамеченным;
 - следует постараться избежать встречи (развернуться, свернуть);
 - следует смотреть в глаза, улыбаться и приветствовать.
6. Укажите вид уборки жилого номера
 - уборка номерного фонда
 - генеральная уборка
 - уборка санузла в номере
7. В первую очередь убирают
 - забронированные номера
 - номера после выезда гостя
 - выполняют экспресс-уборку
8. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере
 - кабинет
 - гостиная
 - спальня
9. Уборку в однокомнатном номере начинают
 - с уборки кровати
 - с уборки обеденного стола
 - с уборки поверхностей от пыли

10. Уборку номера с заменой белья проводят

- в присутствии гостя
- без присутствия гостя
- это не имеет значения

11. Рекомендованное время уборки забронированных номеров

- 8 ч
- 12 ч
- 14 ч

12. Простыню расстилают

- внешний край подгибают под матрас
- внешний край опускают в 20 см от пола
- внешний край закрывает матрас

13. Подушка кладется

- клапаном вниз
- клапаном к изголовью
- клапаном вправо

14. На этаже рекомендуется иметь запас белья

- 20% от общего числа мест на этаже
- 30% от общего числа мест в гостинице
- 10 % от общего числа мест в гостинице

15. Стекланные поверхности протирают

- сначала влажной, затем сухой тряпкой
- только влажной
- только сухой

16. Ящики письменного стола

- протирают от пыли
- не трогают до выезда гостя
- удаляют пыль пылесосом

17. Телевизор протирают

- влажной тряпкой
- сухой тряпкой
- сначала влажной, затем сухой

18. Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка

- щетка с ворсом
- щетка с мягким ворсом
- щелевая без ворса

19. Чистку сильно загрязненного ковра производят

- в жилом номере
- в специально отведённых местах
- только в прачечной

20. После работы с пылесосом

- протирают пыль с подоконников, плинтусов
- пыль уже не нужно протирать
- в зависимости от её наличия

21. В объем уборочных работ забронированных номеров входит

- сухая протирка пыли
- влажная протирка пыли с поверхностей и пола
- сухая протирка, влажная протирка пыли и пола

22. Резиновый коврик в ванной

- достаточно промыть горячей водой
- ополаскивают с дезинфицирующим средством
- пункты АиВ

23. Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить» работать пылесосом

- можно, т.к. идет уборка коридора

- не желательно, можно сделать это позже
 - категорически нельзя
24. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу
- моет горничная
 - сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
 - пепельницу моет сам гость
25. О количестве использованного белья горничные отчитываются
- раз в неделю
 - в конце месяца, составляя отчет
 - ежедневно
26. Одним из важнейших требований к униформе горничных является
- повышенная износостойкость, влагоустойчивость
 - её эстетическое оформление
 - особых требований нет, главное –удобство
27. Персонал отеля не должен беспокоить гостя , если табличка на дверной ручке номера с просьбой «Не беспокоить» висит
- 6 ч
 - 12 ч
 - 24 ч
28. После мытья стаканы
- переворачивают вверх дном
 - накрывают салфеткой
 - просто устанавливают в предназначенном месте
29. С какой периодичностью производят профилактическую очистку канализационных трубопроводов в гостиницах?
- 1 раза в полгода;
 - 1 раза в год;
 - 1 раза в 1.5 года;
 - 1 раза в 2 года.
30. Устройство для очистки и дезинфекции материалов без применения химических средств:
- пароочистители;
 - аппараты для чистки водой;
 - моющие пылесосы

Практическая часть

Перечень практических заданий по ПМ. 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Задание 1

1.1 Расставьте в хронологическом порядке действия горничной во время проведения уборки после выезда гостя. Пример

- ☐ Собрать грязное постельное белье и мягкий инвентарь и вынести из номера.
- ☐ Подойти к номеру и постучать три раза.
- ☐ Провести влажную уборку поверхностей в номере.
- ☐ Войти в номер, перегородив вход тележкой горничной.
- ☐ Открыть окна.
- ☐ Собрать инвентарь и оборудование.
- ☐ Продезинфицировать предметы интерьера повышенной опасности.
- ☐ Помыть полы в санузле.
- ☐ Заправить постель.
- ☐ Расставить предметы личной гигиены.
- ☐ Помыть сантехнику.
- ☐ Распылить освежитель воздуха.
- ☐ Собрать мусор и вынести.
- ☐ Залить дезинфицирующее средство в унитаз.

- ☐ Окинуть взглядом.
- ☐ Сообщить супервайзеру о готовности номера к заселению.
- ☐ Разложить чистый мягкий инвентарь.
- ☐ Натереть зеркала и хромированные детали интерьера.
- ☐ Помыть и натереть посуду.
- ☐ Пропылесосить.
- ☐ Покинуть номер.
- ☐ Разложить рекламно-информационные материалы.
- ☐ Расправить шторы.
- ☐ Закрыть окно.

1.2 Найдите ошибки в технологическом процессе горничной во время проведения уборки после выезда гостя. Пример

1. Подошла к номеру с тележкой, вошла в номер, зафиксировала дверь, перегородила вход тележкой.
2. Прошла к окну, расправила шторы, открыла окно.
3. Занесла комплект чистого белья, мягкого инвентаря, аксессуаров, корзину с ЧМС.
4. Белье и полотенца положила на кровать, аксессуары на стол.
5. Собрала мусор и вынесла.
6. Приступила к уборке санузла: помыла раковину, ванну, унитаз, ершик.
7. Приступила к уборке жилого номера: помыла посуду, поменяла постель, обеспылила поверхности, пропылесосила, закрыла окно, расправила шторы.
8. Помыла пол в ванной.
9. Собрала корзину с ЧМС.
10. Вышла из номера.

1.3 Найдите ошибки в технологическом процессе горничной во время проведения уборки в заселенном номере. Пример

1. Постучала три раза в дверь.
2. Вошла в номер.
3. Входную дверь оставила открытой.
4. Собрала мусор со стола, журнального столика, в ванной.
5. Залила унитаз дезсредством.
6. Прошла в комнату.
7. Собрала грязное постельное белье и полотенца.
8. Заправила чистое постельное белье.
9. Собрала все вещи гостя, аккуратно сложила и убрала в шкаф.
10. Собрала грязную посуду и помыла ее.
11. Протерла поверхности в номере.
12. Помыла поверхности в ванной комнате.
13. Разложила полотенца.
14. Вымыла полы в ванной.
15. Покинула номер.

Задание 2

2.1 Используя унифицированную форму Т-13, заполните таблицу учета рабочего времени сотрудников отеля при следующих условиях:

График работы сотрудников на январь 2020 г. прилагается к заданию

Горничная Бойко находилась в отпуске без сохранения заработной платы с 11 по 14 января 2020г.

Горничная Лисова работала за Бойко согласно Приказу о вызове на работу 11 и 12 января в дневную смену.

Горничная Божко работала за Бойко согласно Приказу о вызове на работу 14 января в ночную смену.

2.2. Определите количество номеров в смену на одну горничную в гостинице, номерной фонд которой состоит из 2 люксов, 24 номеров первой категории и 26 номеров второй категории.

Норма выработки по уборке люкса составляет 90 мин.

Норма выработки по уборке номера первой категории составляет 60 мин.

Норма выработки по уборке номера второй категории составляет 50 мин.

Количество часов в смену – 12

2.3 В задании для горничной укажите последовательность уборки

Номер ком- наты	ФИО гостя	Стату с	Прибы- тие	Отъезд	Время заезда	Время отъезда	Вид уборки	примеча ние	очередность
201		OC/ DI	12.12.19	22.12.19		11:00	После выезда		
202		DI	30.11.19	29.12.19 6		13:00	текущая		
203		OC/ DI	12.12.19	31.12.19		12:00	текущая	Уборка до 12.00	
204		OC/ DI	12.12.19	30.12.19		12:00	текущая	VIP	
205		AE	22.12.19	25.12.19	10.00				
206		AE	22.12.19	25.12.19	13.00				
207		DI	30.11.19	29.12.19		13:00	текущая		
208		DI	15.12.19	28.12.19 6		13:00	текущая	Просьба убрать мой номер	

Задание 3

Провести уборку в номере

Задание выполняется в учебном гостиничном номере;

Задание 4

4.1 Проанализируйте ситуацию. Каким образом должна повести в сложившейся ситуации горничная?

- Время 14.00. На дверях номера, в котором проживает гость, висит табличка «Не беспокоить»
- Горничная обнаружила в номере посуду из ресторана, перемешанную с посудой номера.
- Горничная обнаружила испорченное белье или частичное его отсутствие
- Горничная, убирая номер, видит, что гость не ночевал в номере.
- Горничная решила ускорить процесс уборки и вместо смены постельного белья, аккуратного его расправила, создав видимость перестеленной кровати. Как это предупредить?
- На полу номера разбросаны бумаги.
- Горничная при уборке номера видит, что все станы заполнены какой-то жидкостью

4.2 Определите вид уборки, которую необходимо провести в следующих случаях:

- Ребенок пролил на пол молоко.
- Необходимо почистить все портьеры в отеле.
- Гость вышел утром на прогулку, на номере висит табличка «Просьба убрать мой номер».
- На кресле в вестибюле появилось жирное пятно.

- Необходимо стереть пыль со всех картин в коридорах отеля.
- Зеркало в лифте грязное.
- Гость спустился в ресторан на ужин.

4.3 Охарактеризуйте принципы обращения со служебными ключами и решите следующие ситуации: Как следует поступить горничной в следующих ситуациях:

- К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.
- Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь. 3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. 4. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело ее держать.

Задание 5 Вести диалог на иностранном языке на темы

5.1 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Информация об отеле
- Экстраординарная ситуация.
- Помощь гостю во время проживания и предоставление туристической информации

5.2 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Гость просит погладить одежду
- Гость просит убрать номер позже
- Экстраординарная ситуация

5.3 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Экстраординарная ситуация
- Выезд
- Помощь гостю во время проживания

5.4 Вести диалог на иностранном языке на темы

- Гость находится в номере
- Помощь гостю во время проживания
- Предоставление гостю информации о времени уборки

5.5. Вести диалог на иностранном языке на теме

- Предоставление информации об услугах прачечной и химчистки
- Экстраординарная ситуация
- Гость недоволен уборкой

Материально-техническое обеспечение практического задания:

- персональный компьютер с ПО (минимальные требования - MS Word)
- учебный гостиничный номер;

Описание этапов:

- 1) Подготовить рабочее место. Создать на рабочем столе папку под своей фамилией.
- 2) Выполнять задания по порядку, в соответствии с требованиями, изложенными в задании.
- 3) В каждом созданном документе MS Word необходимо добавить верхний колонтитул, который будет содержать Вашу фамилию, инициалы и наименование вида созданного в соответствии с заданием документа.
- 4) По окончании выполнения каждого задания результат необходимо сохранить в созданной на рабочем столе папке, распечатать и представить квалификационной комиссии.

6.2.3. Карта экспертной проверки по ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

№ п/п	Задания	Код компетенций	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
1.	Теоретическая часть (тестирование)	ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3	Уровень усвоения знаний по профессиональным компетенциям	
2.	Практическая часть (практическая квалификационная работа)	ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3	Уровень освоения умений и практического опыта	
Средний балл				

**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 "Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих", выставляется обучающемуся, если итоговая оценка за выполнение практической квалификационной работы и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований составила не ниже 86 баллов. Содержание ответов свидетельствует об уверенных знаниях, об умении самостоятельно решать профессиональные задачи, соответствующие присваиваемой квалификации.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если итоговая оценка за выполнение практической квалификационной работы и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований составила 70-85,9 баллов. Содержание ответов свидетельствует о достаточных знаниях и об умении решать профессиональные задачи, соответствующие квалификации, 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 и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

7.1. Перечень учебной литературы

Нормативно-правовые документы:

1. Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Гл. 54. Коммерческая концессия.
2. Российская Федерация. Законы. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.07.2007 N 209-ФЗ : (ред. от 27.12.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс] : федер. закон № 16-ФЗ от 05.02.2018 // СПС Гарант. – Режим доступа :<https://www.garant.ru>.
4. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Положение о классификации гостиниц [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 // СПС Гарант. – Режим доступа <https://base.garant.ru>
5. Российская Федерация. Постановление Правительства РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
6. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] :от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

Основная литература:

7. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : учеб. для студентов сред. проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостин. сервис" / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 213 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1013811>.
8. Виханский, О. С. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для сред. спец. учеб. заведений / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2018. - 286 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961778>.
9. Герасимов, Б. И. Маркетинг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Б. И. Герасимов, В. В. Жариков, М. В. Жарикова. - 2-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 319 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=537690>
10. Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие [по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис"] / Л. П. Гончарова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М [и др.], 2018. - 177 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987236>.
11. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2016. - 365 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 338-339. - Прил. - Глоссарий. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>

12. Маньковская, З. В. Английский язык [Электронный ресурс] : учеб.пособие для СПО / З. В. Маньковская. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 200 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1003044>.
13. Маньковская, З. В. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения [Электронный ресурс] : учеб.пособие по англ. яз. по специальности "Перевод и переводоведение" направления "Лингвистика и межкультур. коммуникация" / З. В. Маньковская. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 223 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=752506>.
14. Маркетинг [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования / В. П. Федько [и др.] ; под ред. В. П. Федько. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М [и др.], 2017. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=881385>.
15. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Маркетинг" и др. экон. специальностям / В. Т. Гришина [и др.] под ред. Ю. В. Морозова, В. Т. Гришиной. - 9-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 445 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415400>
16. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - М. : КноРус, 2016. - 192 с.
17. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Практикум. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>
18. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

Дополнительная литература:

19. Алексунин, В. А. Маркетинг [Электронный ресурс] : учеб. для сред. проф. образования по группе специальностей "Экономика и упр." / В. А. Алексунин. - 6-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 199 с. - Прил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511979>.
20. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
21. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.
22. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - М. : Академия. - 2012. - 256 с. [Безопасный отель] [Текст] // Гостинич. дело. - 2016. - № 2. - С. 16-39
23. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 352 с. - Библиогр.: с. 348. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>
24. Ишимцева, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования / К. В. Ишимцева, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 189 с.
25. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для СПО / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - 2-е изд.,

- перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 203 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=947559>
26. Кисляков, Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия [Электронный ресурс] / Г. В. Кисляков, Н. А. Кислякова. - 2-е изд. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=553749>.
 27. Кожевина, О. В. Терминология теории управления. Словарь базовых управленческих терминов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 080200.62 "Менеджмент", 081100.62 "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Кожевина. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 155 с.
 28. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. - М. : Дашков и К, 2015. - 204 с. : табл. - Библиогр.: с. 201-204. - (Учебные издания для бакалавров)
 29. Семенова, М. Ю. Английский язык: туризм и сервис [Текст] : учеб. пособие для СПО по специальностям "Туризм", "Гостинич. сервис" / М. Ю. Семенова. - М. : КНОРУС, 2016. - 260 с.

Периодическая литература:

1. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Современные проблемы сервиса и туризма

7.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. - Загл. с экрана.
2. Standards [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://standards.narod.ru/gosts>.
3. ИНФОМенеджмент [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://infomanagement.ru/>. - Загл. с экрана.
4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана.
6. Федеральное агентство по техническому регулированию [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal>. - Загл. с экрана.
7. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> -
8. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. - Загл. с экрана.
9. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

7.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение ГИА (ИА) осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

ПРИЛОЖЕНИЕ**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ПРОТОКОЛ № _____

заседания аттестационной комиссии

по приему экзамена по профессиональному модулю

ПМ. 0_ _____
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

« _____ » _____ 20__ г.

Присутствовали: Председатель _____ Ф.И.О.

Члены АК _____ Ф.И.О.

_____ Ф.И.О.

Секретарь _____ Ф.И.О.

Экзаменуются обучающиеся группы _____

Оценка уровня освоения вида профессиональной деятельности по ПМ.0_ _____
« _____ » :

№ п/п	ФИО студента	Уровень сформированности компетенций, баллы				Итоговый уровень, баллы	Оценка
		ПК 1.1	ПК 1.2	ПК 1.3	ПК 1.4		

Постановили:

Признать, что обучающимся группы _____
вид профессиональной деятельности по ПМ « _____ »
освоен

Особое мнение членов АК

Председатель АК _____
(подпись)

_____.
(расшифровка подписи)

Секретарь _____
(подпись)

_____.
(расшифровка подписи)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ПРОТОКОЛ № _____
заседания аттестационной комиссии

по приему экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю
ПМ. 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих»
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

« _____ » _____ 20__ г.

Присутствовали: Председатель _____ Ф.И.О.
Члены АК _____ Ф.И.О.
_____ Ф.И.О.
Секретарь _____ Ф.И.О.

Экзаменуется обучающийся _____ Ф.И.О. _____
Группа _____

Код должности служащего: 25627

Квалификация: Портье

Оценка уровня освоения вида профессиональной деятельности по ПМ.04 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Уровень освоения, баллы		Итоговый уровень, баллы/уровневая оценка
Теоретические вопросы (ПК 5.1 - ПК 5.2)	Практическая квалификационная работа (ПК 5.1 - ПК 5.2)	

Общая характеристика выполненных заданий: _____

Общая характеристика ответов на теоретические вопросы: _____

Постановили:

1. Признать, что обучающимся _____ ФИО _____
вид профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих» освоен/ не освоен с оценкой
« _____ »

2. Присвоить обучающемуся квалификацию Портье и выдать свидетельство о
профессии рабочего, должности служащего

3. Решение комиссии в случае невозможности присвоения квалификации

4. Другие рекомендации комиссии _____

Особое мнение членов АК _____

Председатель АК _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Секретарь _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

ПРОТОКОЛ № _____

заседания аттестационной комиссии

по приему экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю
ПМ. 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих»
программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.14 «Гостиничное дело»

« _____ » _____ 20 ____ г.

Присутствовали: Председатель _____ Ф.И.О.

Члены АК _____ Ф.И.О.

_____ Ф.И.О.

Секретарь _____ Ф.И.О.

Экзаменуется обучающийся _____ Ф.И.О. _____

Группа _____

Код профессии рабочего: 11695

Квалификация: м

Оценка уровня освоения вида профессиональной деятельности по ПМ.04 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Уровень освоения, баллы		Итоговый уровень, баллы/уровневая оценка
Теоретические вопросы (ПК 5.3)	Практическая квалификационная работа (ПК 5.3)	

Общая характеристика выполненных заданий: _____

Общая характеристика ответов на теоретические вопросы: _____

Постановили:

1. Признать, что обучающимся _____ ФИО _____ вид профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» освоен/ не освоен с оценкой «_____»

2. Присвоить обучающемуся квалификацию Горничная и выдать свидетельство о профессии рабочего, должности служащего

3. Решение комиссии в случае невозможности присвоения квалификации

4. Другие рекомендации комиссии _____

Особое мнение членов АК _____

Председатель АК _____
(подпись)

_____.
(расшифровка подписи)

Секретарь _____
(подпись)

_____.
(расшифровка подписи)