

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю

ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг

профиль обучения: гуманитарный
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Гостиничные услуги

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
1.1. Область применения фонда оценочных средств	3
1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке	11
1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля	21
2. СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА.....	33
3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	54
3.1 МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы.....	54
3.2 МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	66
3.3 МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы.....	78
4. КОМПЛЕКТЫ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ВИДУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	87
4.1 МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы.....	87
4.2 МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	87
4.3 МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы.....	88
4.5 ПП, УП.01.01 Производственная практика, Учебная практика.....	89
4.6 ПМ.01 ЭМ Экзамен по модулю	96

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части овладения видом профессиональной деятельности: «Предоставление гостиничных услуг», с учетом профессиональных стандартов:

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей».

В соответствии с ФГОС СПО ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг в результате освоения основного вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг» обучающийся должен:

иметь практический опыт

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;

- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- помощи 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;

- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

- подготовка отчетов о своей работе за смену;

- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;

- комплекса или иного средства размещения и их хранение;

- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;

- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

- приема 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;

- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;

уметь

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- 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;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- 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;
- 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;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

знать

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения 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;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- 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;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Вариативная часть:

Уметь:

- разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса;
- составлять и обрабатывать документы по подселению и переселению гостей;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- вести телефонные переговоры;

- возвращать денежные суммы гостям;
- строить эффективные коммуникации между службами гостиницы.
- - организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии;
- - закупать и хранить чистящие, моющие и дезинфицирующие средства;
- - комплектовать гостевые принадлежности в гостиницах различных категорий;
- - организовывать обслуживание иностранных гостей;
- - организовывать дополнительные услуги в рамках гостиничной анимационной деятельности;
- - проводить аудит гостиничной собственности;
- - проводить сегментацию рынка;
- - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- - оценивать эффективность сбытовой политики;
- - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- - формулировать содержание рекламных материалов;
- - собирать и анализировать информацию о ценах.
- разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса;
- разрабатывать рекламную кампанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности гостиницы.
- информационное обеспечение маркетинга в гостеприимстве и маркетинговые интернет-технологии;
- методику определения целевого рынка
- маркетинговые исследования гостиничного продукта;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;
- методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОССТИС): виды, назначение.
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения
- совершать и принимать телефонные звонки и работать с электронными письмами
- нести ответственность за ключи от номеров
- консультировать по передаче багажа гостей в номера, и организация передачи в соответствии с политикой отеля

- контролировать выполнение требований охраны труда на рабочем месте при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием
- предоставлять туристическую информацию для гостей;
- организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии
- разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса;
- разрабатывать рекламную кампанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности.

Знать:

- правила организации работы с турагентствами, туроператорами;
- технологию работы с жалобами и претензиями гостей;
- правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями;
- психологию обслуживания гостей;
- особенности обслуживания VIP-гостей и постоянных гостей;
- правила регистрации и поселения иностранных гостей;
- виды и категории виз. Понятие миграционной карты;
- виды тарифных планов;
- виды расчетов за проживание и дополнительные услуги;
- профессиональные требования к персоналу службы приема и 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 антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- 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.
- типы гостиниц и категории номерного фонда;
- виды дополнительных гостиничных услуг;
- типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья;
- значимость и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств;
- технологии рум-сервиса;
- особенности обслуживания иностранных туристов;
- обеспечение безопасности проживающих в гостинице;
- правила пожарной безопасности в гостинице;
- технологии проведения аудита гостиничной собственности.
- особенности обслуживания VIP-гостей и постоянных гостей;

- особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
- важность эффективных коммуникаций с гостями
- состояние и перспективы развития современного рынка гостиничных услуг;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребители гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
- законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг и стандарты обслуживания, и регламент службы приема и размещения;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы и размещения;
- процедуры и протоколы для выдачи ключей;
- различные виды традиционных и электронных ключей от номеров;
- процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки;
- особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями, иностранных гостей, VIP-гостей и постоянных гостей;
- типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- маркетинговые исследования гостиничного продукта.

1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

Оценка качества подготовки обучающихся по профессиональному модулю специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство осуществляется в двух основных направлениях:

- контроль и оценка образовательных достижений, обучающихся по МДК;
- оценка уровня сформированности компетенций обучающихся.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания:

		номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной

	на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение

		Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств 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 Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Умения: 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 Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения 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
		Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения 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 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

		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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Навыки: Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения Умения: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием

		Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения 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 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Навыки: 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 Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Умения: 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 Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
--	--	---

		Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения 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 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Навыки: Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте Умения: Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве 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 Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения 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 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 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
--	--	---

		Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	--	--

1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля

Формы контроля по профессиональному модулю

Элементы модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	Экзамен	1. проведение экспресс-опросов; 2. фронтальные устные и письменные опросы; 3. тестирование по отдельным темам или блокам тем; 4. проверка правильности решения задач по образцу и ситуационных задач; 5. оценка результатов работы на практических занятиях; 6. оценка результатов выполнения рефератов, докладов, сообщений, эссе и презентаций
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Экзамен	
МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	Дифференцированный зачет	
УП.02. Учебная практика	Дифференцированный зачет	Проверка выполнения заданий по практике, хода разработки программных продуктов, ведение отчета по практике
ПП.02. Производственная практика	Дифференцированный зачет	Проверка выполнения заданий по практике, хода разработки программных продуктов, ведение отчета по практике
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Экзамен по модулю	Экспертное оценивание деятельности студента

Формы оценочных средств, рекомендуемых к применению при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации (по выбору)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
-------	----------------------------------	--	---

1.	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий
2.	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: 1. Ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; 2. Репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; 3. Продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.	Комплект разноуровневых задач и заданий
3.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
4.	Сообщение Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
5.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий.
6.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий.
7.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть	Тематика эссе.

		поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
8.	Ролевая игра	Средство оценки способности обучающихся к выполнению реальных производственных задач, но в смоделированных условиях, приближенных к реальным	Сценарий, план игры
9.	Деловая игра, круглый стол	Средство оценки индивидуальных достижений обучающихся, позволяющее диагностировать уровень теоретических знаний и овладение практическими навыками деятельности в нестандартных ситуациях	Сценарий, план игры
10.	Кейс-задачи	Ситуация, представляемая в форме профессионально смоделированной задачи, в процессе решения которой у обучающего оценивается навык анализа профессиональных ситуаций, критического оценивания различных точек зрения, умение работать с информацией, способность моделировать решение профессиональной задачи	Комплект кейс-задач

Соотношение типов заданий и критериев оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Практическая работа	Критерии и нормы оценки практических работ.
2.	Тесты	Шкала оценки образовательных достижений.
3.	Устные ответы	Критерии и нормы оценки устных ответов.
4.	Ситуационная задача	Критерии и нормы оценки ситуационной задачи.
5.	Ролевая игра, деловая игра, круглый стол	Критерии и нормы оценки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)
6.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы.

Критерии и нормы оценки практических работ

«5»	сформированность терминологического аппарата; владение системой знаний на уровне осознанного применения при выполнении учебных/ учебно-профессиональных действий; оригинальность решения, в том числе при решении нестандартных задач; гибкость, системность, глубину мышления; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; проявление высокого уровня самостоятельности; от 90 до 100% правильность выполнения практической работы
«4»	сформированность терминологического аппарата; владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий, применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; выполнение практической работы самостоятельное; правильность выполнения – от 70 до 89%.
«3»	недостаточную сформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации с незначительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения

	практической работы; отступление от логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – от 51 % до 69%
«2»	недостаточную сформированность либо несформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации со значительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; нарушение логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – менее 50 %
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 70	4	хорошо
69 ÷ 51	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Критерии и нормы оценки устных ответов

«5»	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа
«4»	если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения

«2»	если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Критерии и нормы оценки ситуационной задачи

«5»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с использованием демонстрационного материала (при необходимости), с правильным и свободным владением профессиональной терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«4»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, а также при пояснении демонстрационного материала (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«3»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в пояснении использованного (при необходимости) демонстрационного материала; ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«2»	Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода ее решения представлено неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения пояснять демонстрационный материал (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии и нормы оценки подготовки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)

«5»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов соответствует всем перечисленным критериям: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе
-----	---

	самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«4»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует одному из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«3»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует двум-трем из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«2»	обучающийся не подготовил материал

Критерии и нормы оценки промежуточной аттестации по учебной дисциплине, модулю

Оценки **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет-ресурсов.

На оценку **«хорошо»** оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Критерии оценивания результатов текущего контроля успеваемости по учебной практике

5 баллов (отлично) – обучающийся овладел на 100% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил самостоятельно и в требуемом объеме и без нарушений и ошибок вид работы, подлежащие текущему контролю успеваемости;

4 балла (хорошо) – обучающийся овладел не менее чем на 70% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил 75% вид работы, подлежащих текущему контролю успеваемости, либо при выполнении 100% запланированный вид работ, но допустил ошибки при ее выполнении;

3 балла (удовлетворительно) – обучающийся овладел не менее чем на 50% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил не менее чем на 50% запланированный вид работы с большим количеством ошибок, подлежащего текущему контролю успеваемости.

2 балла (неудовлетворительно) – обучающийся не овладел необходимыми практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью и выполнил менее чем на 50% либо с грубыми ошибками запланированный вид работы.

Критерии оценивания образовательных результатов обучающегося в процессе промежуточной аттестации по учебной практике

5 баллов (отлично) – обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, на оценку «отлично», овладел практическими умениями или навыками (опытом) и

компетенциями в полном объеме; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично». Высокий уровень соблюдения производственной дисциплины. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично». Представленное портфолио зачтено;

4 балла (хорошо) – обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, с незначительными ошибками, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 70 %; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично» или «хорошо». Средний уровень соблюдения производственной дисциплины. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «хорошо». Представленное портфолио зачтено;

3 балла (удовлетворительно)–обучающийся выполнил не все виды работ или все виды работ со значительными нарушениями, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 51%; отчет составлен на оценку «удовлетворительно». Низкий уровень соблюдения производственной дисциплины В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «удовлетворительно». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «удовлетворительно». Представленное портфолио зачтено;

2 балла (неудовлетворительно)– обучающийся выполнил менее чем 51%виды работ либо выполнял их с грубейшими нарушениями и не овладел профессиональными умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой практической подготовки. Отчет составлен на оценку «неудовлетворительно». Не соблюдение производственной дисциплины. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем практической подготовкой -наставником от организации, содержится отрицательная оценка.

Критерии оценивания результатов текущего контроля успеваемости по производственной практике

5 баллов (отлично) – обучающийся овладел на 100% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил самостоятельно и в требуемом объеме и без нарушений и ошибок вид работы, подлежащие текущему контролю успеваемости

4 балла (хорошо) – обучающийся овладел не менее чем на 70% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и

компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил 75% вид работы, подлежащих текущему контролю успеваемости, либо при выполнении 100% запланированный вид работ, но допустил ошибки при ее выполнении;

3 балла (удовлетворительно) – обучающийся овладел не менее чем на 50% необходимым практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью, выполнил не менее чем на 50% запланированный вид работы с большим количеством ошибок, подлежащего текущему контролю успеваемости.

2 балла (неудовлетворительно) – обучающийся не овладел необходимыми практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями, связанными с профессиональной деятельностью и выполнил менее чем на 50% либо с грубыми ошибками запланированный вид работы.

Критерии оценивания результатов производственной практики в форме практической подготовки в процессе промежуточной аттестации

5 баллов (отлично) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в полном объеме; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, систематически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы за каждый день практики; своевременно предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также дневник студента-практиканта и отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций; в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой производственной практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки; квалифицированно использует теоретические положения при анализе производственно-хозяйственной деятельности предприятия, показывает знание производственного процесса, «узких» мест и проблем в функционировании предприятия. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично». Представленное портфолио зачтено.

4 балла (хорошо) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 70 %; соблюдал трудовую

дисциплину, подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также дневник студента-практиканта и отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций; в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций; хорошо знает производственный процесс и функционирование предприятия в целом. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «хорошо». Представленное портфолио зачтено.

3 балла (удовлетворительно) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием, овладел практическими умениями или навыками (опытом) и компетенциями в объеме не менее чем на 51%; соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; предоставил отчет о прохождении производственной практики, а также дневник студента-практиканта и отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия, оформленный в соответствии с требованиями программы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой производственной практики; знает основные элементы производственного процесса и функционирования предприятия. В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «удовлетворительно». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «удовлетворительно». Представленное портфолио зачтено.

2 балла (неудовлетворительно) выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и индивидуальным заданием; не соблюдал трудовую дисциплину, не подчинялся действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, периодически вел дневник, в котором записывал объем выполненной работы практики; содержание разделов отчета о производственной практике в основном соответствует требуемой структуре

отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны; не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой производственной практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы; слабо понимает основные элементы производственного процесса и функционирования предприятия. Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «неудовлетворительно». Представлено портфолио, выполненное на оценку «незачтено».

2. СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА

Коды и наименование формируемых профессиональных компетенций	Виды и объем работ на практике, условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	– аттестационный лист о прохождении практики; – характеристика с места производственной практики; – отчет по практике; – дневник практики.

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости МДК 02.01.

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном	Тестовые задания Практические задания	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично

языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций)), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации МДК 02.01

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную	Экзамен	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично

и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно

		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно
--	--	---	-----------	---------------------

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости МДК 02.02

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно	Тестовые задания	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично
		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо

взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации МДК 02.02

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
---------------------------------------	--	-------------------	-------------------------	--------------------------

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Экзамен	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично
---	----------------	---	---------------	----------------

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо
---	--	--	---------------	---------------

		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно

**Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости
МДК 02.03**

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной	Тестовые задания Практические задания	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично

деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации МДК 02.03

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Дифференцированный зачет	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой, обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу	частично освоил	удовлетворительно

		показателей, но даны недостаточно полные пояснения		
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетво- рительно

**Результаты оценки уровня освоения компетенций обучающимися при
учебной практики УП 02**

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной	Дифференцированный зачет	обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, на оценку «отлично», овладел практическими навыками и компетенциями в полном объеме; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично». Представленное портфолио зачтено	освоил	отлично
---	---------------------------------	--	---------------	----------------

сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, с незначительными ошибками, овладел практическими навыками и компетенциями в объеме не менее чем на 70 %; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично» или «хорошо». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «хорошо». Представленное портфолио зачтено	освоил	хорошо
		обучающийся выполнил не все виды работ или все виды работ со значительными нарушениями, овладел практическими навыками и компетенциями в объеме не менее чем на 51%; отчет составлен на оценку «удовлетворительно». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «удовлетворительно». Аттестационный лист на	частично освоил	удовлетворительно

		обучающегося содержит итоговую оценку «удовлетворительно». Представленное портфолио зачтено		
		обучающийся выполнил менее чем 51% виды работ либо выполнял их с грубейшими нарушениями и не овладел профессиональными навыками и компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой практики. Отчет составлен на оценку «неудовлетворительно». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем практики - наставником от организации, содержится отрицательная оценка. Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «неудовлетворительно». Представлено портфолио, выполненное на оценку «незачтено».	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения компетенций обучающимися при прохождении практики ПП 02.01

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой	Дифференцированный зачет	обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, на оценку «отлично», овладел практическими навыками и компетенциями в полном объеме; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «отлично». Представленное портфолио зачтено	освоил	отлично

грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.				
		обучающийся выполнил все виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью, с незначительными ошибками, овладел практическими навыками и компетенциями в объеме не менее чем на 70 %; отчет составлен на высоком профессиональном уровне на оценку «отлично» или «хорошо». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «отлично». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «хорошо». Представленное портфолио зачтено	освоил	хорошо

		обучающийся выполнил не все виды работ или все виды работ со значительными нарушениями, овладел практическими навыками и компетенциями в объеме не менее чем на 51%; отчет составлен на оценку «удовлетворительно». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем-наставником практики от профильной организации, поставлена оценка «удовлетворительно». Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «удовлетворительно». Представленное портфолио зачтено	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся выполнил менее чем 51% виды работ либо выполнял их с грубейшими нарушениями и не овладел профессиональными навыками и компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой практики. Отчет составлен на оценку «неудовлетворительно». В характеристике на обучающегося, составленной руководителем практики - наставником от организации, содержится отрицательная оценка. Аттестационный лист на обучающегося содержит итоговую оценку «неудовлетворительно». Представлено портфолио, выполненное на оценку «незачтено».	не освоил	неудовлетворительно

3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3.1 МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы

Тестирование

1.Какие существуют виды бронирования?

- а) негарантированное бронирование
- б) недостоверное бронирование
- в) главное бронирование

2.Какие существуют гостевые циклы?

- а)заезд
- б)переезд
- в)покупка

3.Что такое негарантированное бронирование?

- а)этот тип бронирования не гарантирует клиенту получение номера
- б)гостиница гарантирует клиенту получение номера
- в)бронирование несуществующих номеров

4.Что такое гостиница?

- а)дом
- б)имущественный комплекс предназначенный для предоставления услуг
- в)учебное заведение

5.Кто такой потребитель?

- а)человек предлагающий услуги
- б)человек исполняющий услуги
- в)человек заказывающий услуги и который пользуется ими

6.Что является постоянным источником заявок на бронирование?

- а)ресторан
- б)туристические фирмы
- в)гостиница

7. Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем?

- а)договор найма
- б)договор о купле продаже
- в)договор об оказание услуг

8.Какие бывают виды встреч?

- а)в аэропорту

- б)в доме
- в)в магазине

9.Что позволяет встреча на дальних подступах?

- а)поближе познакомиться с гостем до приезда в гостиницу
- б)выпить с гостем чай
- в)обсудить личную жизнь

10.Какие данные гость указывает в анкете?

- а)ФИО матери
- б)ФИО отца
- в)адрес своего постоянного места жительства

11.Где может быть проставлена виза?

- а)в паспорте
- б)в дипломе
- в)на кредитной карте

12.Что является договором между исполнителем и потребителем?

- а)регистрационная карта
- б)кредитная карта
- в)доклад

13.Из чего состоит расселение?

- а)из встречи
- б)из похода в кино
- в)из похода в салон

14.Карта гостя должна содержать:

- а)фамилию гостя
- б)адрес его места жительства
- в)данные о родных

15.Работник отеля должен:

- а)быть готов оказать клиенту услугу
- б)забыть о просьбе клиента
- в)забрать гостя из дома

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса

Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.
2. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
3. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
4. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
5. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
6. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
7. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
8. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
9. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
10. Деловое общение. Этика и этикет.

Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
2. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы
3. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
4. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.
5. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.

6. Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.

7. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование

8. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.

9. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.

10. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

11. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.

12. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

13. Правила организации работы с турагентствами, туроператорами

14. Технология работы с жалобами и претензиями гостей

15. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями

16. Психология обслуживания гостей

17. Особенности обслуживания VIP-гостей и постоянных гостей.

Правила регистрации и поселения иностранных гостей

18. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты

19. Виды тарифных планов. Виды расчетов за проживание и дополнительные услуги

20. Профессиональные требования к персоналу службы приема и размещения

21. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

22. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
23. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
24. Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
25. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Практические работы

- №1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
- №2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- №3. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.
- №4. Оформление технологических документов службы номерного фонда.
- №5. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса
- №6. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.
- №7. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.
- №8. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.
- №9. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- №10. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем
- №11. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем
- №12. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ
- №13. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ
- №14. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ
- №15. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ
- №16. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ
- №17. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ
- №18. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ
- №19. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ

№20. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.

№21. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях

№22. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

№23. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

№24. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

№25. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения

№26. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения

№27. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

№28. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения составлять и обрабатывать документы по подселению и переселению гостей

№29. Разрабатывать квалификационные характеристики и требования к сотрудникам службы приема и размещения составлять и обрабатывать документы по подселению и переселению гостей

№30. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

№31. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

№32. Калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей

№33. Калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей

№34. Калькулировать стоимость услуг гостиничного предприятия для потребителей

№35. Вести телефонные переговоры

№36. Вести телефонные переговоры

№37. Вести телефонные переговоры

№38. Возвращать денежные суммы гостям

№39. Строить эффективные коммуникации между службами гостиницы.

№40. Строить эффективные коммуникации между службами гостиницы.

Курсовое проектирование

Основные требования к выполнению курсовых работ.

Общие положения по оформлению курсовой работы.

Выбор темы и работа над формулировкой.

Выбор темы и работа над формулировкой.

Составление плана собственной курсовой работы.

Структура написания курсовой работы
Структура написания курсовой работы
Структура выступления на защите курсовой работы.
Защита курсовых работ

Примерные практические работы

А) Внимательно прочитать Правила предоставления гостиничных услуг РФ.

Б) Ответить письменно на следующие вопросы:

1. Какие разделы включают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (далее Правила)?
2. В соответствии с чем разработаны настоящие Правила?
3. Укажите основные понятия, используемые в настоящих Правилах?
4. Какую информацию исполнитель обязан довести до потребителя и разместить ее на вывеске?
5. Какую информацию исполнитель должен своевременно предоставлять потребителю для правильного выбора услуг? Где такая информация должна размещаться?
6. Какой информацией исполнитель должен обеспечить каждый номер гостиницы?
7. Взимается ли плата за номер, если гость приехал позже даты, указанной в бронировании? Поясните ответ.
8. На основании каких документов может заключаться договор на оказание услуг?
9. Какая информация должна быть отражена в квитанции (талоне), подтверждающей заключение договора на оказание услуг?
10. Может ли исполнитель устанавливать предельный срок проживания в гостинице?
11. Может ли исполнитель оказывать услуги за дополнительную плату без согласия гостя?
12. В соответствии с чем взимается плата за проживание в гостинице?
13. Как будет взиматься плата за проживание, если гость проживал в гостинице с 19.00 до 7.00?
14. Может ли исполнитель изменить расчетный час?
15. Какие услуги должны быть оказаны гостю без дополнительной платы?
16. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей гостя?
17. Что может потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги?
18. Может ли гость расторгнуть договор на оказание услуги?

Ситуационная задача

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490»

В разгар сезона в гостинице свободных номеров только 5 штук.

Один забронирован за Ивановым И.И. (Иванов И.И. прислал информацию о своем опоздании на сутки, оплатил свое пребывание в гостинице заранее по безналичному расчету).

В очереди на поселение представлены:

Петров П.П.- герой Советского Союза,

Михайлов М.М.- инвалид 1 группы с сопровождающим;

Сидоров С.С.- представитель Генеральной прокуратуры в командировке;

Кузнецов К.К.- обычный гость

Савельев С.С.- обычный гость

В каком порядке будет проводить поселение менеджер службы приема и размещения, гостей в 3-х звездной гостинице

Задание 1

Из предложенных вариантов, выбрать функциональные обязанности администратора

1.СПиР.

1. Размещение гостей.

2. Поднос багажа.

3. Уборка номеров.

4. Предоставление информации

5. Разрешение конфликтов

6. Побудка

7. Заказ билетов

8. Генеральная уборка номера

9. Расчет гостей.

Задание 2

Схематично изобразить рабочее место администратора СПиР.

1 вариант

Гостиница эконом-класса

2 вариант

Отель – люкс

3 вариант

Гостиница бизнес-класса

Задание 3.

Какие рабочие инструменты необходимы администратору СПиР в процессе работы.

Задание 4.

Заполнить таблицу: «Необходимые качества администратора»

Физический облик	
Знания и навыки	
Общие способности	
Специальные навыки	

Задание5

Перед началом смены 07 ноября администратор ознакомился со списком заезда (см. ниже), в котором записано, что некоторых гостей необходимо встретить. Разработайте технологию предоставления услуги «Трансфер» на примере конкретного гостя из списка заезда на 07.11.

Заявка №	Страна	ФИО/ к-во человек	Принимающая организация	Заезд	Выезд	Тип номера	Дополнительные сведения
17	РФ	Плутов 2	Аврора	07.11	09.11	сюит	Свадебный пакет Трансфер Московск. вокзал, поезд № 32, вагон 5
18	ФРГ	10	Лицей Трэвел	07.11	12.11	10 одноместн ых	Трансфер Пулково Рейс № 1678
19	США	Smith	Нева	08.11	12.11	1 double	Трансфер

Список заезда на 07.11

Ход выполнения работы

1. Определите и запишите последовательность действий сотрудников при выполнении услуги «Трансфер»;
2. Составьте стандартные фразы, которые должны быть сказаны встречающим при встрече гостя.
3. Составьте список заезда на 07.11 по образцу, приведенного в таблице.
4. Представьте технологию в аудитории.

Тема: Решение задач

Задача №1

Рассчитать плату за проживание в номере люкс в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена номера — 18000 рублей;

при заезде гостя 19 мая в 21.00, а выезде - 22 мая в 23.00

Задача №2

Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 3300 рублей;

при заезде гостя по брони 15 мая в 02.00, а выезде - 16 мая в 15.00

Задача №3

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 5000 рублей;

при заезде гостя 19 мая в 07.00, а выезде - 19 мая в 16.00

Задача №4

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 3000 рублей;

при заезде гостя 21 мая в 05.00, а выезде - 24 мая в 22.00

Задача №5

Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 1350 рублей;

при заезде гостя 14 мая в 16.00, а выезде - 21 мая в 11.00

Задача №6

Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 1900 рублей;

при заезде гостя по брони 11 марта в 17.00, а выезде - 16 марта в 02.00

Задача №7

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 14.00;
3. плата за бронирование не взимается;

4. цена номера «люкс» — 3000 рублей;
при заезде гостя 10 мая в 20.00, а выезде - 12 мая в 17.00

Задача №8

Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
 2. расчетный час — 14.00;
 3. плата за бронирование не взимается;
 4. цена номера «люкс» — 2100 рублей;
- при заезде гостя 17 мая в 17.00, а выезде - 22 мая в 17.00

Задание. Составить диалог между администратором и клиентом.

1. Гостиница «Фортуна». Гости – семья из 3х человек (2 взрослых +1 ребенок) хотят забронировать номер.
2. Группа туристов (11 человек), хочет забронировать номера в гостинице «Ореанда».
3. Молодожены хотят отдохнуть у моря, бронируют номера в отеле «Аквамарин».
4. Для проведения конференции в гостинице «Империя» бронируют номера на 35 человек.
5. Пожилая семейная пара хочет забронировать места в гостинице «Заря».
6. Группа иностранных туристов (7 человек) хочет забронировать номера на «Вилле Елена».
7. Семейная пара с двумя детьми хочет забронировать номер в гостинице «Эдем».
8. Для проведения семинара в гостинице «Александрия» хотят забронировать номера для 27 человек.
9. Молодая пара хочет забронировать номер на вилле «София».
10. Для 4 VIP персон бронируют номера в отеле «Radisson SPA Alushta»
11. На отдых приезжает группа школьников (15 человек), бронируют места в отеле «Кичкинэ».
12. Две семьи без детей хотят забронировать номера в отеле «Пальмира Палас».

3.2 МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Тестирование

1. Коллективное средство размещения – это:

- 1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;
- 2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;
- 3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Какой системы классификации гостиниц не существует:

- 1) ключей;
- 2) букв;
- 3) цифр.

3. Апартаменты – это:

- 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
- 2) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
- 3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

4. Франчайзинг – это:

- 1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а также помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;
- 2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;
- 3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

5. Контракт на управление, как правило, заключается между:

- 1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;
- 2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;
- 3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

6. Система владения отдыхом (таймшер) это:

- 1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;
- 2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;
- 3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

7. Наибольшее количеством номерного фонда располагает:

- 1) Северная Америка;
- 2) Северная африка;
- 3) Европа.

8. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1910 году:

- 1) гостиниц в Москве не было;
- 2) 13;
- 3) 228.
- 4) 439

9. Какой электронной системы бронирования нет:

- 1) GALILEO;
- 2) RESERV;
- 3) Worldspan.

10. Меню «а ля карт» предполагает:

- 1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;
- 2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;
- 3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

11. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

- 1) самообслуживании;
- 2) единой цене;
- 3) минимизации отходов.

12. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:

- 1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;
- 2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;
- 3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

13. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

- 1) Аккор;
- 2) Бест Вестерн Интернэшнл;
- 3) Регент.

14. Клиент гостиницы это:

- 1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;
- 2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;
- 3) ни то, ни другое.

15. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

- 1) портье;
- 2) подносчик багажа;
- 3) горничная.

16. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

- 1) Европе;
- 2) Америке;
- 3) Азии.

17. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

- 1) Устав;
- 2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;
- 3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

18. В какой гостинице двухместных номеров будет больше?

1. Бизнес гостиница в центре города.
2. Молодежная гостиница.
3. Курортная гостиница.

19. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

1. Сутками.
2. Днями.
3. Ночами.

20. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета

1. Люкс
2. Апартаменты.
3. Студия.

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса

Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1. Типы гостиниц и категории номерного фонда. Виды дополнительных гостиничных услуг.

2. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.

3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».

4. Уборочные материалы, техника, инвентарь.

5. Типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья. Значимость и типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.

6. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.

7. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

8. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.

9. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.

10. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.

11. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.

12. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

13. Технологии рум-сервиса.

14. Особенности обслуживания иностранных туристов.

15. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице. Правила пожарной безопасности в гостинице.

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

1. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.

2. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.

3. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами, корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.

4. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования.

5. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.

6. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.

7. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).

8. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.

9. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

10. Последовательность маркетинговых мероприятий позиционировании гостиничного продукта.

11. Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

12. Специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование систему скидок и надбавок.

13. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

14. Состояние и перспективы развития современного рынка гостиничных услуг

15. Методы изучения и анализа предпочтений потребителя. Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения.

Практические работы

№1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

№2. Оформление контроля качества уборки номеров.

№3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

№4. Оформление забытых вещей.

№5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

№6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

№7. Составление программы противодействия воровству в гостинице.

№8. Организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии

№9. Закупать и хранить чистящие, моющие и дезинфицирующие средства

№10. Комплектовать гостевые принадлежности в гостиницах различных категорий

№11. Организовывать обслуживание иностранных гостей

№12. Организовывать дополнительные услуги в рамках гостиничной анимационной деятельности.

№13. Проводить аудит гостиничной собственности

№14. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия

№15. Формирование пакетов услуг гостиницы

№16. Клиенториентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие

№17. Формирование программ лояльности клиентов

№18. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования

№19. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.

№20. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.

№21. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

№22. Профессиональная автоматизированная программа.

№23. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.

Проводить сегментацию рынка

№25. Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг

№26. Оценивать эффективность сбытовой политики

№27. Выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность

№28. Формулировать содержание рекламных материалов

№29. Собирать и анализировать информацию о ценах.

Курсовое проектирование

Основные требования к выполнению курсовых работ.

Общие положения по оформлению курсовой работы.

Выбор темы и работа над формулировкой.

Выбор темы и работа над формулировкой.

Составление плана собственной курсовой работы.

Структура написания курсовой работы

Структура написания курсовой работы

Структура выступления на защите курсовой работы.

Защита курсовых работ

Защита курсовых работ

Примерные практические работы

Кейс-задания

Ситуация 1

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, 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.

Задание

1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 2

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Ситуация 3

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 их держать.

Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Ситуация 4

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.
2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:
 - распределение обязанностей и определение степени ответственности
 - техника планирования и организации работы
 - техника анализа эффективности и результатов работы
 - помощь работникам в решении производственных проблем
 - анализ, возникших в ходе работы проблем
 - принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Ситуация 5

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?
2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?
3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Ситуация 6

В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

- 1.Выявите нарушения в действиях администратора.
- 2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- 3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Ситуация 7

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

- 1.Проанализируйте действия горничной:
при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;
порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
- 2.Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
- 3.Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Ситуация 8

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

- 1.Поясните обязанности работодателя и работника.
- 2.В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
- 3.В чем заключается подготовка горничной к работе?
- 4.Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Ситуация 9

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

- 1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.
- 2.Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:
 - место расположения
 - уровень
 - ассортимент
 - стоимость услуг
 - ценовая политика на средства размещения.
- 3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Ситуация 10

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

- 1.Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.
- 2.Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
- 3.Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Ситуация 11

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

- 1.Дайте характеристику:
 - а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
 - б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация 12

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация 13

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Ситуация 14

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1. Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.
2. Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.
3. Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Ситуация 15

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

1. систему управления качеством услуг в гостинице
2. место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия
3. понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Ситуация 16

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1. Прокомментируйте:
 - а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Ситуация 17

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
3. Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Ситуация 18

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Ситуация 19

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
3. Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

Ситуация 20

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

3.3 МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

Тестирование

1. «Старые» продукты требуют наиболее радикальных решений, связанных с резким сокращением или ликвидацией соответствующего бизнеса, согласно анализу при помощи матрицы:

Ответ: «Конкурентоспособность — стадия жизненного цикла»

2. Способность товара удовлетворять определенные потребности конечного пользователя — это:

Ответ: уровень качества товара

3. Автор теории ожиданий в исследовании мотивации работников:

Ответ: В. Врум

4. Автором концепции пирамиды ценностей в теории мотивации работников является:

Ответ: А. Маслоу

5. Анализ влияния выбранной стратегии на величины прибыльности и наличности, основанный на использовании эмпирической модели, связывающей

широкий диапазон стратегических и ситуационных переменных с величиной прибыльности и способностью предприятия генерировать наличность, — это:

Ответ: ПИМС-анализ

6. Анализ, позволяющий определить факторы, влияющие на норму прибыли по чистой стоимости компании, является:

Ответ: финансовым анализом

7. Беседа группы руководителей или экспертов с работниками относительно их деятельности — это метод ...

Ответ: групповой дискуссии

8. Благодаря завоеванию большей доли отечественного рынка или выходу на новые зарубежные рынки можно поднять:

Ответ: сбыт

9. Более тщательный подбор коммерческих посредников и использование франчайзинга снижают отрицательные последствия по риску:

Ответ: неэффективной работы сбытовой сети

10. В «петле качества» передача товара потребителю в рабочем состоянии, обучение правилам эксплуатации персонала соответствуют этапу:

Ответ: монтажа и эксплуатации

11. В «петле качества» поиск целевых рынков и выбор потребителей (сегментация рынка) соответствуют этапу:

Ответ: маркетинга

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей

1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.

2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.

3. Требования к обслуживающему персоналу.

4. Функции портье, кассира и консьержа.

5. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.

6. Внутренние взаимодействия сотрудников служб приема и размещения.

7. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
8. Телефонная служба.
9. Этикет телефонных переговоров.
10. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
11. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
12. Проблемы службы приема и размещения.
13. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
14. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю
15. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
16. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полу автоматизированные и автоматизированные.
17. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
18. Организация хранения личных вещей.
19. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
20. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса

Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей

1. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя
4. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
5. Расчетный час. Час выезда гостей.
6. «Экспресс выписка».
7. Функции кассира службы приема и размещения.
8. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
9. Оборудование кассового отделения гостиницы.
10. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
11. Категории гостей.
12. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
13. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.

14. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
15. Особенности обслуживания VIP-гостей.
16. Особенности работы с постоянными и VIP- гостями.

Комплименты VIP гостям.

17. Комплименты VIP гостям.
18. Правила регистрации иностранных гостей.
19. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
20. Информационное обеспечение маркетинга в гостеприимстве и маркетинговые интернет-технологии;
21. Методика определения целевого рынка
22. Маркетинговые исследования гостиничного продукта;
23. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю;
24. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОССТИС): виды, назначение.
25. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Практические работы

- №1. Организация приёма, регистрации гостей.
- №2. Размещение гостей (предоставление номеров).
- №3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.
- №4. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.
- №5. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.
- №6. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.
- №7. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя
- №8. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя
- №9. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя
- №10. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений
- №11. Особенности поселения гостей от группы
- №12. Особенности поселения коллектива.
- №13. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер

№14. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

№15. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

№16. Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса.

№17. Разрабатывать рекламную компанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности гостиницы.

Примерные практические работы

Цель: провести анализ внешней среды предприятия, сегментирование рынка и выбор целевого сегмента.

Этапы:

1. Выберите предприятие, товар, марку.
2. Провести анализ внешней среды предприятия по следующему плану:
 - а) макросреда предприятия (экономические факторы, политические, демографические, социально-культурные, технологические, природные);
 - б) микросреда (конкуренты, клиенты, поставщики, посредники, контактные аудитории).
3. На основании проведенного анализа внутренней и внешней среды предприятия провести анализ факторов и составить матрицы SWOT и PEST анализа:

Таблица 1 – Матрица SWOT – анализа

	Возможность - -	Угрозы - -
Сильные стороны - -	Стратегии развития	Стратегии развития
Слабые стороны - -	Стратегии развития	Стратегии развития

Таблица 2 – Матрица PEST анализа.

Политические факторы: - -	Экономические факторы - -
Социальные факторы: - -	Технологические факторы: - -

4. Произвести сегментирования по разным группам критериев (демографические, экономические, психографические, географические).

5. Построить карту позиционирования вашего предприятия относительно основных конкурентов по выбранным критериям.

Практическая работа

Цель: Изучить поведение покупателя при совершении покупки и задачи маркетинговой службы на каждом этапе.

Используя схему принятия решения о покупке (рисунок 1), опишите поведение потребителя при покупке любого товара. Укажите какие маркетинговые мероприятия со стороны производителя и продавца должны быть на каждом этапе.

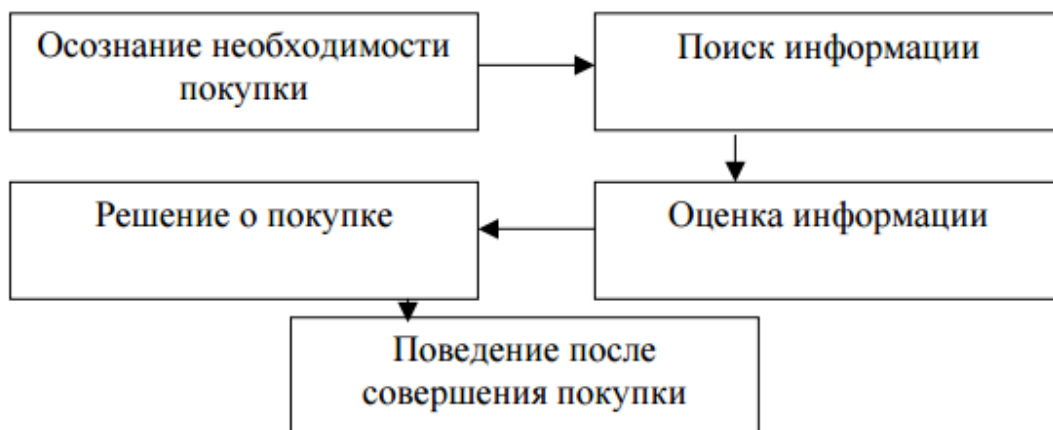


Рисунок 1 - Схема принятия решения о покупке

Вопросы:

- 1) Какие факторы влияют на поведение потребителей?
- 2) Определение потребительской панели.
- 3) Как потребитель принимает решение о покупке?
- 4) Как маркетинг воздействует на принятие решения о покупке?
- 5) Какие типы потребителей вам известны? Чем они отличаются друг от друга?

Практическая работа

Цель занятия: определить роль и значение товарной политики, дать анализ этапам разработки нового товара и выведению его на рынок в условиях острой конкурентной борьбы.

Семинарское занятие будет проведено в форме диспута, который посвящен проблемам разработки нового товара, а также конкурентоспособности товара на рынке. (требуется умение анализировать полученную информацию, высказывать собственное мнение при решении проблем).

Обсуждаемые вопросы:

- Сущность, цели и задачи товарной политики.
- Товарный ассортимент. Товарная номенклатура.
- Разработка нового товара и его планирование.
- Понятие конкурентоспособности товара и критерии ее определения.

- Сервис в товарной политике.

Практическая работа

Задание № 1

Предприятие А выпускает по одной модели из нескольких аналогичных групп товаров, а предприятие Б — много моделей для каждой из нескольких различающихся групп товаров. Охарактеризуйте глубину и ширину их ассортимента.

Задание № 2

Заполните таблицу, распределив наиболее покупаемые товары по возрастным группам потребителей.

Возраст	Группа	Товары (3, 4 примера)
0 — 5	Маленькие дети	
6 — 19	Школьники и подростки	
20 — 34	Молодые люди	
35 — 49	Люди среднего возраста	
50 — 64	Люди зрелого возраста	
65 и более	Пожилые люди	

Задание № 3

Перечислите отличия в поведении покупателей одного и того же товара в фирменном магазине и на рынке.

Практическая работа

Цель работы: составить маркетинговую программу для любого предприятия.

Составить план маркетинга для выбранного вами предприятия, по следующей схеме:

1. Стратегические альтернативы. Стратегия развития на рынке фирмы, товара, услуги.

2. Товарная политика. Продуктовый план. Способы продвижения товаров. Ассортимент, объем выпуска. Способы продления и манипуляции ЖЦТ). Здесь и далее разработка политики и плана согласно следующим подпунктам:

- цель
- задачи
- методы
- требуемые средства
- план работы с указанием исполнителя, примерного времени исполнения.

3. Ценовая политика. Ценовой план. Соотношение цен с ценами конкурентов. Изменения цены. Манипуляция ценой. Норма прибыли.

4. Сбытовая политика. План сбыта. Структура и типы каналов сбыта. Методы и средства формирования спроса и стимулирования сбыта. (ФоССТиС). Повышение эффективности сбыта.

5. Политика работы с конкурентами. Конкурентные стратегии. Сопоставление SWOT-анализа компании и конкурентов. Методы конкурентной борьбы и продвижения (на основе работы с сильными и слабыми сторонами предприятий-конкурентов)

6. Коммуникационная политика. План маркетинговых коммуникаций

- реклама
- PR
- спонсорство,
- промоушн,
- сэмплинг,
- игры, конкурсы,
- праздники, конференции

Для каждого вида коммуникаций – наиболее выгодные носители, виды, месторасположение)

7. Инновационная политика. План разработки и внедрения новых товаров/услуг. Периодичность инноваций

8. План маркетинговых исследований.

Практическая работа

Цель: Составление должностной инструкции маркетолога предприятия

Должностная инструкция должна содержать информацию по следующим вопросам:

- наименование должности;
- наименование структурного подразделения;
- назначение должности, общая цель должности;
- место должности в рамках организационной структуры фирмы: кем руководит, кому подчиняется, кем может быть замещен работник;
- требования к сотруднику: образование, специальность, специальное обучение, навыки, опыт работы; перечень должностных обязанностей, сгруппированных по функциональным блокам;
- формы отчетности, критерии эффективности труда (количественные и/или качественные);
- взаимодействие внутри организации и с внешними структурами;
- права и ответственность;
- программа повышения квалификации;
- перспективы служебного роста.

Должностная инструкция должна иметь гриф, заверяющий ее утверждение, дату, подпись работника об ознакомлении.

Качественно подготовленная должностная инструкция содержит информацию, которая необходима в процессе управления персоналом и может использоваться в нескольких целях.

1. Должностная инструкция – это руководство к действию для самого работника: в ней сообщается, каких действий от него ожидают и по каким критериям будут оценивать результаты труда, она дает ориентиры для повышения уровня профессиональной квалификации работника. Участие в обсуждении должностной инструкции предоставляет работнику возможность влиять на условия, организацию, критерии оценки своего труда.

2. Должностная инструкция – основа для оценки результатов трудовой деятельности работника, для решения о его продвижении по должностной

лестнице и переподготовке (о повышении, перемещении, увольнении, зачислении в резерв руководящих кадров, направлении на дополнительное обучение и т.п.).

3. Должностная инструкция содержит информацию, необходимую для проведения обоснованного отбора работников при найме, при оценке соответствия требованиям организации кандидатов на вакантные должности.

4. Должностные инструкции используются при ранжировании работ или должностей и последующей разработке внутрифирменных систем оплаты труда.

5. Анализ должностных инструкций (обязанностей, полномочий и т.п.) дает информацию, необходимую для совершенствования организационной структуры, планированию мероприятий по повышению производительности труда.

4. КОМПЛЕКТЫ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ВИДУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Становление гостиничного дела в России.
2. Признаки различия гостиниц.
3. Службы гостиничного сервиса: служба питания, коммерческая служба, служба управления номерным фондом, инженерно-техническая служба, вспомогательная служба.
4. Организация рабочего места службы приёма и размещения.
5. Модуль рабочих смен.
6. Состав дневной и вечерней смены.
7. Метод перестановки персонала.
8. Положение о службе приёма и размещения.
9. Цели службы приёма и размещения.
10. Задачи службы приёма и размещения.
11. Обязанности службы приёма и размещения.
12. Штат и структура службы приёма и размещения.
13. Должностные обязанности руководителя службы приёма и размещения.
14. Виды тарифов.
15. Организация работы RECEPTION.
16. Правила поведения сотрудников RECEPTION.
17. Резервация номера.
18. Поддержка информационной базы данных о номерах занятых, свободных мест, о гостях.
19. Принципы взаимодействия с другими отделениями гостиницы.
20. Информирование потребителей о видах услуг во время проживания в гостинице.
21. Сущность анкеты гостя.
22. Назначение номера.
23. Схема работы регистратора.
24. Системы управления гостиницей.

4.2 МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Историческое развитие гостиницы, характеристика направлений

деятельности.

2. Индустрия гостеприимства.
3. Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации
4. Организационная структура и номерной фонд гостиничного предприятия.
5. Должностные обязанности директора, администратора и бухгалтера.
6. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
7. Прочие классификации гостиничных предприятий.
8. Классификация гостиниц в Российской Федерации.
9. Типология гостиниц.
10. Функциональное назначение гостиниц.
11. Формы собственности и организационно-правовой формы предприятий питания.
12. Пищевая, энергетическая и биологическая ценность отдельных продуктов питания.
13. Основные показатели режима питания, особенности детского и диетического режима питания.
14. Особенности организации питания паломников.
15. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания и гостиничного предприятия.
16. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов.
17. Сервис во Франции.
18. Английский сервис.
19. Немецкий сервис.
20. Американский сервис.
21. Русский сервис и его характеристика.
22. Требования к персоналу.
23. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и т. д.

4.3 МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятие, виды и цели маркетинга.
2. Концепции управления маркетингом.
3. Принципы маркетинга.
4. Функции маркетинга.
5. Задачи маркетинга в условиях российского рынка.
6. Основные виды маркетинга.
7. Международный маркетинг.
8. Основные факторы внешней среды функционирования фирмы.

9. Потребительский рынок и поведение на нем покупателей.
10. Факторы, влияющие на поведение покупателей.
11. Процесс принятия решения о покупке.
12. Рынок предприятий.
13. Маркетинговая информация.
14. Система маркетинговых исследований.
15. Цели маркетинговых исследований; первичная и вторичная информация.
16. Методы получения первичной информации.
17. Сегментирование рынка по группам потребителей.
18. Сегментирование рынка по конкурентам.
19. Стратегия и планирование маркетинга.
20. Маркетинговый контроль. Взаимосвязь между планированием, организацией и контролем маркетинга.
21. Задачи планирования маркетинга. Стратегическое планирование. Основные этапы стратегического планирования.
22. Виды маркетингового контроля.
23. Понятие и виды товаров.
24. Конкурентоспособность и качество товара.
25. Действия предприятия на стадиях жизненного цикла товара.
26. Роль цены в маркетинге. Виды цен и особенности их применения.
27. Взаимодействие основных видов цен. Структура цены.
28. Реклама. Основные заповеди и правила рекламного дела. Виды рекламы в зависимости от стадии жизненного цикла товара.
29. Планирование маркетинга.
30. Маркетинговый контроль.
31. Прогнозирование и снижение рисков.
32. Бюджет маркетинга.

4.5 ПП.02. Производственная практика

Во время прохождения производственной практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

11. Выполнение обязанностей ночного портье.

12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.

13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих

15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

16. Проведение контроля готовности номеров к заселению

17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой

18. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.

19. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

20. Ведение учета забытых вещей.

21. Работа с просьбами и жалобами гостей.

22. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

23. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества

24. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.

25. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг

26. Оформление отчетной документации

27. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах

28. Оформление актов на списание малоценного инвентаря

29. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

30. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

31. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

32. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

33. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

34. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

35. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

36. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и

37. GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке

38. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

39. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле

40. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

41. Оформление принятых заявок на резервирование номеров

42. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования

43. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

44. Внесение изменений в заказ на бронирование

45. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

46. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

47. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

48. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

49. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

50. Совершать и принимать телефонные звонки и работать с электронными письмами.

51. Нести ответственность за ключи от номеров

52. Консультировать по передаче багажа гостей в номера, и организация передачи в соответствии с политикой отеля.

53. Контролировать выполнение требований охраны труда на рабочем месте при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием.

54. Предоставлять туристическую информацию для гостей.

55. Организовывать работу бельевого хозяйства в гостиничном предприятии.

56. Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса.

57. Разрабатывать рекламную кампанию и проводить анализ и оценку эффективности рекламной деятельности.

58. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг и стандарты обслуживания, и регламент службы приема и размещения.

59. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.

60. Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы и размещения; процедуры и протоколы для выдачи ключей.

61. Различные виды традиционных и электронных ключей от номеров.

62. Процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки.

63. Особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями, иностранных гостей, ВИП-гостей и постоянных гостей.

64. Типы белья, используемые в гостинице, его комплектация, правила замены белья.

65. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

66. Маркетинговые исследования гостиничного продукта.

По результатам практики руководителями практики от организации и от Техникума формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения (формирование, закрепление, развитие) обучающимися практических навыков и компетенций по виду деятельности, соответствующей профессиональной образовательной программе, и составляется характеристика на обучающегося.

В период прохождения практики в форме практической подготовки обучающимся ведется дневник, а по результатам практики – составляется отчет, который утверждается руководителем практики от Техникума.

В качестве приложения к отчету обучающийся оформляет и размещает в портфолио графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие уровень сформированности практического опыта и компетенций по виду освоенной профессиональной деятельности.

После прохождения производственной практики в форме практической подготовки обучающиеся представляют руководителю практики пакет документов:

- Дневник;
- Характеристику;
- Аттестационный лист;
- Письменный отчет об итогах прохождения практики;
- Портфолио.

Обучающиеся представляют портфолио для выставления в соответствующем разделе оценки по данному виду практике. В электронный вариант портфолио обучающийся также вносит оценку по данному виду практической подготовки.

Руководитель практики от Техникума оформляет на обучающегося аттестационный лист.

Документы по практике формируются в бумажном виде. При сдаче в архив документов по практике оформляется акт передачи.

Ответственность за соблюдение требований документационного обеспечения по практике обучающихся возлагается на руководителя практики от Техникума.

УП 02 Учебная практика

Во время прохождения учебной практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:

1. Оработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения
Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

2. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

3. Оработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

4. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

5. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

6. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

7. Оформление и подготовка счетов гостей.

8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

9. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

10. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

11. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

12. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
Проведение различных видов уборочных работ
Оформление документов на забытые вещи

13. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
Использование в работе знаний иностранных языков
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям

14. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

15. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих

16. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

17. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

18. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
Составление актов на списание инвентаря и оборудования

19. Организация рабочего места

20. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия

21. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

22. Оформление бронирования с использованием телефона

23. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования

24. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

25. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования

26. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

27. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

28. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

29. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

30. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

31. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию

32. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

По результатам практики руководителями практики от организации и от Техникума формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения (формирование, закрепление, развитие) обучающимися практических навыков и компетенций по виду деятельности, соответствующей профессиональной образовательной программе, и составляется характеристика на обучающегося.

В период прохождения практики в форме практической подготовки обучающимся ведется дневник, а по результатам практики – составляется отчет, который утверждается руководителем практики от Техникума.

В качестве приложения к отчету обучающийся оформляет и размещает в портфолио графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие уровень сформированности практического опыта и компетенций по виду освоенной профессиональной деятельности.

После прохождения производственной практики в форме практической подготовки обучающиеся представляют руководителю практики пакет документов:

- Дневник;
- Характеристику;
- Аттестационный лист;
- Письменный отчет об итогах прохождения практики;
- Портфолио.

Обучающиеся представляют портфолио для выставления в соответствующем разделе оценки по данному виду практике. В электронный вариант портфолио обучающийся также вносит оценку по данному виду практической подготовки.

Руководитель практики от Техникума оформляет на обучающегося аттестационный лист.

Документы по практике формируются в бумажном виде. При сдаче в архив документов по практике оформляется акт передачи.

Ответственность за соблюдение требований документационного обеспечения по практике обучающихся возлагается на руководителя практики от Техникума.

4.6 ПМ.02.01. ЭМ Экзамен по модулю

Обучающийся допускается к экзамену по модулю при положительной аттестации по всем междисциплинарным курсам, учебной и производственной практике профессионального модуля.

Экзамен по модулю проводится в виде выполнения практических заданий, имитирующих работу в практикоориентированных ситуациях.

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

Для аттестации по профессиональному модулю рекомендовано также использовать защиту портфолио.

**Для проведения экзамена по модулю ПМ.02:
обучающийся должен знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения 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;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- 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;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

обучающийся должен уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- 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;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- 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;
- 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;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	Правила регистрации и размещения 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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике