

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю

ПМ 03 Выполнение работ по профессии 25627 «Портъе»

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	4
1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля	12
2. СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА.....	234
3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ В ХОДЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	36
3.1 МДК.03.01 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	356
4. КОМПЛЕКТЫ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ВИДУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	46
4.1 МДК.03.01 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	46
4.2 УП 03.01 Учебная практика	48
4.3 ПП.03.01 Производственная практика	49
4.4 ПМ.03 ЭМ Экзамен по модулю	51

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессии 25627 «Портье» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части овладения видом профессиональной деятельности: «Выполнение работ по профессии: 25627 «Портье», с учетом профессиональных стандартов:

– «Работник по приёму и размещению гостей», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 сентября 2017 года, регистрационный № 48310).

В соответствии с ФГОС СПО ПМ.03 Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: 25627 «Портье» в результате освоения основного вида деятельности «Выполнение работ по профессии: 25627 «Портье» обучающийся должен:

Владеть навыками	приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей; передачи дел по окончании смены дежурному администратору
Уметь	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 и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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 текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; управлять жалобами; предоставлять туристическую информацию; применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации; проводить процедуры передачи смены.
Знать	нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и

	безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч. телефонные переговоры); культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данной местности; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования; основные финансовые показатели деятельности отеля; политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами; алгоритм работы с жалобами гостей; принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
--	---

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3 В	Выполнение работ по профессии Портье
ПК 3.1.	Заселение гостей в гостиничном комплексе
ПК 3.2.	Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса
ПК 3.3.	Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса
ПК 3.4	Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса

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	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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать 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 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
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 на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения
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 объяснить 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
ВД 3. Выполнение работ по профессии и Портье	ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	Навыки: приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей; передачи дел по окончании смены дежурному администратору Умения: 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 и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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 текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; управлять жалобами; предоставлять туристическую информацию; применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации; проводить процедуры передачи смены. Знания: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч.
--	--	--

		телефонные переговоры); культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данной местности; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования; основные финансовые показатели деятельности отеля; политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами; алгоритм работы с жалобами гостей; принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
	ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	Навыки: приема, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей; передачи дел по окончании смены дежурному администратору Умения: 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 и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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 текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; управлять жалобами; предоставлять туристическую информацию; применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации; проводить процедуры передачи смены. Знания:

		нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч. телефонные переговоры); культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данной местности; виды бронирования; способы гарантирования и аннулирования бронирования; основные финансовые показатели деятельности отеля; политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами; алгоритм работы с жалобами гостей; принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
--	--	---

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.03.01 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Дифференцированный зачет	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
УП.03.01 Учебная практика	Зачет	Проверка выполнения заданий по практике, хода разработки программных продуктов, ведение отчета по практике
ПП.03.01 Производственная практика	Зачет	Проверка выполнения заданий по практике, хода разработки программных продуктов, ведение отчета по практике
ПМ. 03 Выполнение работ по профессии 25627 Портъе	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	Комплект разноуровневых задач и заданий

		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.	
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 поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию	Тематика эссе.

		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 не последовательно, 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% видов 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 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе	- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения; - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в поселениях гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - информировать о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	– аттестационный лист о прохождении практики; – характеристика с места производственной практики; – отчет по практике; – дневник практики.
ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса	- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; - организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме;	

ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса	- деятельность средств размещения; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения	
ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	- приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; - проведения расчетных операций с гостями; - проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены. нормативные правовые акты РФ, регулирующие - принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - требования охраны труда, - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - делать расчет KPI, составлять отчет ночного аудита.	

**Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и
компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости
МДК 03.01.**

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	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

		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 03.01

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	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

		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 компетенций обучающимися при
прохождении учебной практики УП 01.01**

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	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

		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

**Результаты оценки уровня освоения компетенций обучающимися при
прохождении производственной практики ПП 03.01**

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ПК 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	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

		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.03.01 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Тестирование

1. НЕДОСТАТКАМИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ ЯВЛЯЮТСЯ:

- a) длительность процедур принятия решений;
- b) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
- c) появление тенденций чрезмерной централизации;
- d) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- e) относительно застывшая организационная форма.

2. ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПЕРСОНАЛУ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ:

- a) прохождение профессиональной подготовки;
- b) знание компьютера и специализированных программ;
- c) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- d) поведение и внешний вид;
- e) вредные привычки.

3. БЕСПЛАТНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:

- a) услуга «будильник/побудка»;
- b) визовая поддержка;
- c) вызов такси;
- d) обмен валюты;
- e) предоставление медицинской аптечки.

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ВКЛЮЧЕННЫЕ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА:

- a) безопасность;
- b) консьерж;
- c) туалетные принадлежности;
- d) обмен валюты;
- e) уборка номера.

5. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ:

- a) фамилия и имя звонящего;
- b) причина звонка;
- c) дата и время телефонного звонка;
- d) сумма за разговор;
- e) дата рождения.

Выберите из предложенных вариантов правильный ответ

6. ДОКУМЕНТ ЗАПОЛНЯЕМЫЙ КЛИЕНТОМ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ:

- a) ваучер;
- b) анкета гостя;
- c) карта гостя;
- d) таймшер;

е) бланк клиента.

7. СЛУЖБА, ЗАНИМАЮЩАЯСЯ ВОПРОСАМИ ОПЕРАТИВНОГО И СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ:

- а) служба обслуживания номерного фонда;
- б) служба приема и размещения;
- в) административная служба;
- г) финансовая служба;
- е) служба дополнительных услуг.

8. КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ХРАНИТСЯ У:

- а) директора гостиницы;
- б) старшей горничной;
- в) начальника инженерно-технической службы;
- г) администратора СПиР;
- е) охранника отеля.

9. ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ ГОСТЯ:

- а) фиксированный талон;
- б) таймшер;
- в) карта гостя;
- г) кредитная карта;
- е) ваучер.

10. УКАЖИТЕ СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПРЕДОПЛАТЫ:

- а) 3 дня;
- б) от несколько недель до одного дня;
- в) от месяца до одного дня;
- г) неделя;
- е) 1 день.

11. СПЕЦИАЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ О ТОМ, ЧТО ГОСТЮ БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ:

- а) заявка;
- б) электронное письмо;
- в) письмо с номером подтверждения заявки;
- г) дорожный чек;
- е) ваучер.

12. ПОКАЗАТЕЛИ ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ БРОНИРОВАНИЕ:

- а) тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- б) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- в) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

13. СЛУЖБА ПОДРАЗДЕЛЯЮЩАЯ НА УЧАСТКИ, ИМЕЮЩИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ: КАССИРА, КОНСЬЕРЖА, НОЧНОГО ПОРТЬЕ:

- а) служба обслуживания номерного фонда;
- б) административная служба;
- в) технологическая служба;
- г) служба приема и размещения;
- е) вспомогательная служба.

14. ДОКУМЕНТЫ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ КЛИЕНТОМ ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ:

- a) паспорт, удостоверение личности офицера;
- b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- c) регистрационный талон;
- d) карта гостя, паспорт;
- e) характеристика организации.

15. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ, ДОПУСКАЕМЫЕ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

- a) кредитными картами, ваучером;
- b) переводами;
- c) наличными в иностранной валюте, ваучером.

16. В КАКОМ СЛУЧАЕ В ГРАФЕ «ПРИМЕЧАНИЯ» УКАЗЫВАЮТ ПРЕДЫДУЩЮЮ РЕГИСТРАЦИЮ:

- a) если клиент переселяется из номера в номер;
- b) если клиент проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- c) при поселении иностранного клиента;
- d) при продлении проживания иностранного клиента.

17. ФУНКЦИИ ОТНОСЯЩИЕСЯ К ОБЯЗАННОСТЯМ НОЧНОГО АУДИТА:

- a) проверка платежеспособности гостя;
- b) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
- c) предотвращение утечек информации;
- d) ведение параллельного учета.

18. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ, ЧТО НЕОБХОДИМО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ПРОВЕРИТЬ У ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА:

- a) регистрацию;
- b) наличие заграничного паспорта;
- c) срок действия визы;
- d) номер подтверждения бронирования;
- e) штамп о пересечении границы.

19. ИНФОРМАЦИЯ ФИКСИРУЕМАЯ ДЕЖУРНЫМ АДМИНИСТРАТОРОМ В РЕГИСТРАЦИОННОМ ЖУРНАЛЕ В СЛУЧАЕ ЖАЛОБЫ ГОСТЯ:

- a) точное время получения жалобы, ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу;
- b) ФИО гостя и номер комнаты ;
- c) точное время получения жалобы, ФИО гостя;
- d) ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу.

20. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОСТРОЕНАЯ НА БАЗЕ ТРАНСФОРМЕРА «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ»:

- a) «Эдельвейс»;
- b) «Синимекс»;
- c) «Актис»;
- d) «Интеротель».

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
2. Развитие гостиничного дела в мире и РФ.
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Мировые модели гостеприимства.
5. Система классификаций и типология гостиниц.
6. Принципы построения гостиничных предприятий.
7. Международные гостиничные правила.
8. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной федерации ассоциаций турагентств и Международной гостиничной ассоциации.
9. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.
10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Тема 1.2. Организация рабочего места портье гостиницы

1. Функции работы портье.
2. Внешний вид портье.
3. Правила трудового распорядка и нормирование труда персонала гостиницы.
4. Правила профессионального обслуживания гостей.
5. Отношение к клиенту. Основные правила общения с гостями.
6. Документация службы приема и размещения. Передача дел между сменами.
7. Организация ночного аудита.
8. Обязанности ночного аудита.
9. Правила выполнения ночного аудита
10. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Тема 3.1 Организация процесса обслуживания гостей

1. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
2. Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
3. Виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования.

4. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
5. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.
6. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
7. Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами
8. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
9. Алгоритм работы с жалобами гостей. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
10. Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч. телефонные переговоры)

Тематика практических заданий

Практическое занятие №1. Анализ требований при присвоении категорий средствам размещения

Практическое занятие №2. Анализ требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг

Практическое занятие №3. Анализ обязанностей портье

Практическое занятие №4. Анализ обязанностей старшего администратора смены

Практическое занятие №5. Разработка фирменных стандартов работы администратора

Практическое занятие №6. Проведение текущего аудита службы приема и размещения

Практическое занятие №7. Обработка информации о проживании и выезда гостей с помощью специализированных программных комплексов

Практическое занятие №8. Обработка информации о проживании и выезда гостей с помощью специализированных программных комплексов

Практическое занятие №9. Обработка информации процесса регистрации и поселения гостей с помощью специализированных программных комплексов

Практическое занятие №10. Обработка информации процесса регистрации и поселения гостей с помощью специализированных программных комплексов

Практическое занятие №11. Осуществление группового бронирования с использованием специализированных программных комплексов

Практическое занятие №12. Осуществление индивидуального бронирования с использованием специализированных программных комплексов

Практическое занятие №13. Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Практические занятие №14. Обработка информации о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов

Практические занятие №15. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Практические занятие №16. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Практические занятие №17. Предоставление информации гостям об услугах и деятельности служб гостиницы

Практические занятие №18. Расчет с гостями за проживание в гостинице

Практические занятие №19. Расчет с гостями за проживание в гостинице

Практические занятие №20. Расчет с гостями за дополнительные услуги в гостинице

Практические занятие №21. Расчет с гостями за дополнительные услуги в гостинице

Практические занятие №22. Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице

Практические занятие №23. Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Практические занятие №24. Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице

Практические занятие №25. Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице

Практические занятие №26. Расчет КРІ

Практические занятие №27. Расчет КРІ

Практические занятие №28. Расчет КРІ

Практические занятие №29. Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Практическое занятие №30. Проводить процедуры передачи смены

Практическое занятие №31. Применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации

Практическое занятие №32. Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

Практическое занятие №33. Управлять жалобами

Практическое занятие №34. Предоставлять туристическую информацию

Практическое занятие №35. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Практическое занятие №36. Действия в решении конфликтной ситуации с гостем отеля

Практическое занятие №37. Действия в решении конфликтной ситуации с гостем отеля

Практическое занятие №38. Формирование документации внутреннего пользования гостиницы

Практическое занятие №39. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки

Практическое занятие №40. Составить сравнительную таблицу по разным категориям гостей с учетом предпочтений каждой категории

Примерные практические работы

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 1

Из предложенных вариантов, выбрать функциональные обязанности администратора

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

4 вариант

Отель-курорт

5 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	

Задание 5. Расшифровать аббревиатуры.

1. DBL

2. SGL

3. EXB

4. CH

5. BB

6. FB

7. FB+

8. Duplex

9. HB

10. De luxe

11. TRPL+1CHD

12. 3 ad+2 CHD

Задание 6.

Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие тип размещения, с соответствующими расшифровками:

1.DBL

2. DBL+EXB

3. SNGL

4.TRPL

5. infant

1. Двухместный номер с большой двуспальной кроватью
2. Ребенок 0-2года
3. Стандартная комната
4. Трехместный номер
5. Одноместный номер
6. Четырехместный номер
7. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями
8. Размещение без питания

2. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие тип питания, с соответствующими расшифровками:

1. BV
2. AL
3. FB
4. HB

1. Только завтрак
2. Все включено
3. Полный пансион
4. Полупансион
5. Расширенный полупансион

3. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие категорию номера, с соответствующими расшифровками.

1. Family Room
2. Suite
3. Superior
4. Honeymoon Room

1. Номер для молодоженов, с большой кроватью KING SIZE и дополнительным презентом от отеля.
2. Номер с одной большой кроватью для семейной пары.
3. Комната большего размера, чем стандартная.
4. Номер повышенной комфортности, как правило - большая комната, имеющая зону для отдыха.
5. Семейный номер, в который можно поселить от 4 человек, с большой площадью (часто из нескольких комнат).
6. Большой номер с оргтехникой.

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

4.1 МДК.03.01 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Типология гостиниц и номерного фонда
2. Функциональное назначение гостиниц.
3. Службы гостиницы и их характеристика
4. Технологический цикл обслуживания гостей. Основные службы гостиничного предприятия
5. Функциональное содержание деятельности службы приема и размещения
6. Штатный состав работников службы приема и размещения. Основные функции службы приема и размещения
7. Процедуры размещения гостя в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг
8. Функции службы приема и размещения: оформление бланка заказа на размещение
9. Функции службы приема и размещения: оформление карты гостя
10. Функции службы приема и размещения: оформление поселения
11. Функции службы приема и размещения: ведение картотеки гостей
12. Функции службы приема и размещения: расчеты с проживающими клиентами
13. Функции службы приема и размещения: предоставление информации о службах гостиницы
14. Функции службы приема и размещения: предоставление информации о технике безопасности
15. Взаимодействие службы приема с другими службами гостиничного предприятия. Служба бронирования
16. Взаимодействие службы приема с другими службами гостиничного предприятия. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда
17. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами
18. Профессиональные стандарты деятельности персонала гостиницы
19. Профессиональная этика сотрудников гостиницы.
20. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей

21. Клиенты гостиничных предприятий и их типы
22. Особенности контакта персонала отеля с клиентами
23. Конфликтные ситуации и их разрешение
24. Технологии работы с гостевыми жалобами
25. Процедуры (технология) встречи и приветствия гостей. Регистрация гостя
26. Взаимоотношения службы приема и размещения гостей с тур фирмами
27. Виды договоров с турагентами и правила их составления
28. Процедуры регистрации и размещения туристских групп/ иностранных гостей.
29. Прием и регистрация и размещение VIP-гостей, корпоративных гостей
30. Использование информационных и коммуникационных технологий в работе службы приема и размещения гостей
31. Классификация услуг размещения. Основные и дополнительные услуги
32. Классификация услуг размещения. Материальные и нематериальные (социально - культурные) услуги
33. Особенности предоставления основных услуг в гостинице.
34. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.
35. Процедура выписки гостя
36. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
37. Организация проводов и отъезда гостя.
38. Составление отчета по кассе. Производство расчетов с клиентами.
39. Порядок возврата денежных сумм гостям.
40. Виды отчетной документации. Карта движения номерного фонда («шахматка»)
41. Виды отчетной документации. Документы службы ночного портье
42. Качество обслуживания во время проживания.
43. Организация рабочего места службы приема и размещения.
44. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.
45. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР
46. Понятие и сущность конфликтов.
47. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.
48. Основные правила регистрации «визовых» иностранных гостей
49. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.
50. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей.

4.2 УП.03.01 Учебная практика

Во время прохождения учебной практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:

1. Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
2. Выполнение услуг гостиницы закрепленных за портье, прием и выполнение заказов гостей.
3. Выполнение процедур регистрации гостей.
4. Освоение работы с документацией и процедурой выезда гостя.
 - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения;
 - информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице;
 - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения;
 - организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц;
 - приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы;
 - проведения расчетных операций с гостями;
 - проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены.

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 учебной 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 Колледжа 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 Колледжа.

4.3 ПП.03.01 Производственная практика

Во время прохождения производственной практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:

1. Организация приема, регистрации и размещения гостей.
2. Информирование гостей о видах гостиничных услуг.
3. Составление и заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
4. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей.
5. Выполнение обязанностей ночного портье.

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

- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения;

- информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице;

- выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения;

- организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц;

- приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы;

- проведения расчетных операций с гостями;

- проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены.

- нормативные правовые акты РФ, регулирующие

- деятельность средств размещения;

- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в поселениях гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- информировать о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения
- делать расчет КРІ, составлять отчет ночного аудита.

По результатам практики руководителями практики от организации и от Колледжа 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 Колледжа.

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 Колледжа 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 Колледжа.

4.4 ПМ.03.01. 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.03:
обучающийся должен знать:**

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная в т.ч. телефонные переговоры);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данной местности;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- основные финансовые показатели деятельности отеля; политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

обучающийся должен уметь:

- 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 и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях,
- в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- 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 текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- управлять жалобами;
- предоставлять туристическую информацию; применять техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации;
- проводить процедуры передачи смены.

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 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила приема и 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 Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обработать 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	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Принципы работы специализированных	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности Оценка умения содействовать сохранению окружающей

	программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 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	среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ПК 3.3. Прием жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях

		Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ПК 3.4. Составление отчетов о загрузке гостиничного комплекса	Подготовка отчетов о своей работе за смену Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка

	иных средствах размещения	использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научнопрактических конференциях Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
--	---------------------------	--