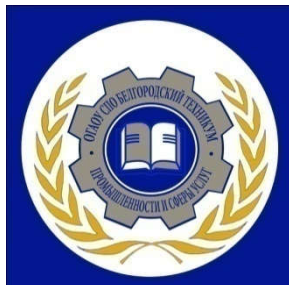


**ОГАПОУ «Белгородский техникум промышленности и сферы услуг»**



**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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

**специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Белгород 2022 год

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования по профессии СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

РАССМОТРЕНО  
на заседании МК  
\_\_\_\_\_ Музалевская Л.Н..  
Н.Г.  
Протокол № \_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УМР  
\_\_\_\_\_ Борисовская  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

Организация-разработчик:

**ОГАПОУ «Белгородский техникум промышленности и сферы услуг».**

**Разработчик:**

Гетьман З.И.- преподаватель спецдисциплин

**Ряскина Н.А.** - преподаватель спецдисциплин

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	5
<b>3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>4. ОЦЕНКА ПО УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ</b>	22
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	33

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Результаты освоения программы профессионального модуля, подлежащие проверке

### 1.1.1. Вид профессиональной деятельности

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности

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

и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

## 1.2 Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

Для составных элементов профессионального модуля рабочим учебным планом предусмотрена промежуточная аттестация.

## 1.3 Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Экзамен	Оценка результатов выполнения практических работ. Текущий опрос.
УП.01. Учебная практика	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
ПП.01. Производственная практика	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Гостиничное дело, ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p><b>Обучающиеся имеют практический опыт:</b>                      -разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;  <b>Знают:</b> - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;                      - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;  <b>Умеют:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;                      -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;                      -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;                      -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;                      -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Имеют опыт:</b> планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;  <b>Знают:</b> стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;  <b>Умеют:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;                      -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по</p>

	передаче работниками дел при окончании смены;
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<b>Имеют опыт:</b> контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; <b>Знают:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения; <b>Умеют:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

Общие компетенции	Основные показатели оценки результата
ОК 1.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области профессиональной деятельности.
ОК 2.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные.
ОК 3.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг; демонстрация эффективного и качественного выполнения профессиональных задач.
ОК 4.Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, оценка эффективности и качества выполнения;
ОК 5.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Работа с компьютерами, интернетом
ОК 6.Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями
ОК 7.Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Организация работы по охране окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной	Организация и использование средств физ.культуры при изучении профессионального модуля. Организация самостоятельных занятий для поддержания

деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	необходимого уровня физической подготовленности Изучение дополнительной информации.
ОК 9.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в области организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ОК 10.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы. Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей.
ОК 11.Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг; демонстрация разрешения ситуаций. Понимание социальной значимости собственной профессии. Демонстрация эффективного и качественного выполнения профессиональных задач.

### **3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **Перечень вопросов к экзаменационным билетам**

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

#### **МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**Специальность СПО 43.02.14 Гостиничное дело**

#### **Теоретические вопросы**

1. Организационная структура службы приема и размещения.
2. Основные функции, графики работы персонала службы приема и размещения.
3. Оборудование стойки службы приема и размещения.
4. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения.
5. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения. Квалификационные требования, предъявляемые к данной должности.
6. Тарифы на проживание и виды скидок, существующие в гостиницах.
7. Основные функции регистратора. Процедура встречи, приветствия и размещения гостей.
8. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.

9. Процедура проверки <u>платежеспособности</u> гостя. Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные гостиницей услуги.
10. Процедура назначения номера, вселение гостя в номер. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
11. Встреча гостей VIP. Знаки внимания к гостю со стороны гостиницы при заезде.
12. Определение среднесуточной стоимости номера, процента загрузки гостиницы.
13. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
14. Функции кассира службы приема и размещения, оборудование его рабочего места. Подготовка и проведение операции расчета.
15. Процедура оплаты за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры.
16. Процедура взимания платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
17. Порядок получения оплаты за услуги гостиницы кредитной картой, наличными, туристскими ваучерами, дорожными чеками.
18. Оплата гостиничных услуг по безналичному расчету.
19. Экспресс-оплата гостиничного счета.
20. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
21. Типы бронирования.
22. Виды гарантированного бронирования.
23. Процедура подтверждения бронирования.
24. Процедура аннуляции бронирования.
25. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в гостинице по безналичному расчету.
26. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя.
27. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.
28. Обслуживание гостей во время проживания.
29. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
30. Организация работы операторов телефонной связи.
31. Взаимодействие службы приема и размещения с поэтажной службой
32. Понятие услуга, её четыре основные специфические черты.
33. Классификация номерного фонда.
34. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: гостиница, потребитель, исполнитель.
35. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения. Этикет поведения работников сферы обслуживания.



36. Виды помещений в гостинице.
37. Жалобы потребителей гостиничных услуг, способы их урегулирования. Анкета опроса гостей о качестве обслуживания.
38. Функциональные обязанности обслуживающего персонала в униформе.
39. Функциональные обязанности консьержей.
40. Функции службы бронирования.
41. Договорные отношения гостиницы с туроператорами и турагентами.
42. Функциональные обязанности швейцара.
43. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
44. Централизованные системы бронирования.
45. Использование <u>автоматизированной системы</u> управления в гостинице
46. Особенности регистрации туристских групп.
47. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
48. Функциональные обязанности батлеров.

### Задачи

#### Задача 1

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 750. Заезд: 10.03. в 11-00; Выезд: 22.03. в 12-00.

#### Задача 2

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Номер люкс стоимостью 1310. Заезд: 01.03. в 09-00; Выезд: 09.03. в 17-00.

#### Задача 3

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 2190. Заезд: 04.03. в 15-00; Выезд: 10.03. в 14-00.

#### Задача 4

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Номер люкс стоимостью 3000. Заезд: 19.03. в 09-00; Выезд: 19.03. в 20-00.

#### Задача 5

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 1900. Заезд: 18.03. в 11-00; Выезд: 23.03. в 21-00.

#### Задача 6

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Номер люкс стоимостью 4000. Заезд: 14.03. в 17-00; Выезд: 19.03. в 12-00.

#### Задача 7

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 2340. Заезд: 14.03. в 10-00; Выезд: 18.03. в 21-00.

#### Задача 8

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Номер люкс стоимостью 1590. Заезд: 12.03. в 12-00; Выезд: 20.03. в 18-00.

#### Задача 9

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 2850. Заезд: 19.03. в 21-00; Выезд: 21.03. в 19-00.

#### Задача 10

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Номер люкс стоимостью 3700. Заезд: 12.03. в 20-00; Выезд: 19.03. в 16-00.

#### Задача 11

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 1450. Заезд: 13.03. в 17-00; Выезд: 15.03. в 10-00.

#### Задача 12

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Номер люкс стоимостью 3595. Заезд: 12.03. в 20-00; Выезд: 16.03. в 16-

00.

#### Задача 13

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 2450. Заезд: 13.03. в 17-00; Выезд: 15.03. в 10-00.

#### Задача 14

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 4595. Заезд: 12.03. в 20-00; Выезд: 16.03. в 16-

00.

#### Задача 15

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 1550. Заезд: 13.04. в 18-00; Выезд: 17.04. в 10-00.

#### Задача 16

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Номер люкс стоимостью 3595. Заезд: 15.03. в 20-00; Выезд: 19.03. в 15-00.

#### Задача 17

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 2750. Заезд: 22.03. в 23-00; Выезд: 28.03. в 19-00.

#### Задача 18

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Номер люкс стоимостью 3800. Заезд: 11.03. в 21-00; Выезд: 19.03. в 18-00.

#### Задача 19

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 2340. Заезд: 12.03. в 11-00; Выезд: 19.03. в 20-00. Номер люкс стоимостью 1570. Заезд: 14.04. в 12-00; Выезд: 21.04. в 18-00.

#### Задача 20

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 2500. Заезд: 05.03. в 13-00; Выезд: 15.03. в 11-00.

#### Задача 21

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Номер люкс стоимостью 3500. Заезд: 20.03. в 09-00; Выезд: 25.03. в 20-00.

#### Задача 22

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 1100. Заезд: 19.03. в 11-00; Выезд: 25.03. в 20-00.

#### Задача 23

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Номер люкс стоимостью 3000. Заезд: 15.03. в 17-00; Выезд: 22.03. в 12-00.

#### Задача 24

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 1550. Заезд: 18.03. в 15-00; Выезд: 21.03. в 15-00.

#### Задача 25

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Номер люкс стоимостью 4500. Заезд: 15.03. в 20-00; Выезд: 21.03. в 17-00.

#### Задача 26

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:  
Одноместный номер стоимостью 1250. Заезд: 15.03. в 17-00; Выезд: 19.03. в 10-00.

#### Задача 27

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Номер люкс стоимостью 4595. Заезд: 14.02. в 21-00; Выезд: 19.02. в 14-00.

## **Практические задания**

### **Задание 1. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – ВВ.

#### ***Формулировка задания***

1. Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику.
2. Опишите процесс встречи, регистрации и размещения гостей.
3. Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям?
4. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дайте его характеристику.

### **Задание 2. Познакомьтесь с ситуацией.**

#### ***Текст задания:***

Вы – старший администратор. Ваша задача – составить график смен на неделю. Помимо этого, Вам

необходимо ознакомиться с записями постояльцев в книге «Отзывов и предложений».

При проверке Вы обнаружили отрицательные отзывы, и все они были оставлены за последние 2 дня: медленное обслуживание, ошибки при оформлении документов, невнимательность к гостям, и даже грубость. Вызвав группу администраторов, работавших в эти дни, Вы выяснили причину недочетов – усталость сотрудников из-за некорректно составленного расписания. Данные сотрудники работали 6 дней без выходных, и каждому из администраторов приходилось выйти в дневную смену после ночной. Вы понимаете, что необходимо срочно скорректировать расписание.

#### ***Формулировка задания***

1. Почему график работы сотрудников данного подразделения является посменным? Какие смены выделяют?
2. От чего зависит численность администраторов в каждой смене? Какие параметры необходимо учитывать при составлении расписания для администраторов?

3. Каков порядок работы с книгой «Отзывов и предложений»? Почему данная «книга» является документом строгой отчетности? Каким образом старший администратор должен работать с недочётами своих подчиненных?

4. Каким образом можно избежать физической и психологической усталости сотрудников данного подразделения?

### **Задание 3. Познакомьтесь с ситуацией.**

#### ***Текст задания:***

Вы – администратор гостиницы «Звезда». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее. Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

#### ***Формулировка задания***

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?

2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?

3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.

4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

### **Задание 4. Познакомьтесь с ситуацией.**

***Текст задания:*** Вы – руководитель службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Уровень производительности труда в Вашем коллективе значительно упала. После наблюдения за деятельностью сотрудников Вы сделали вывод, что необходимо разработать более эффективную систему мотивации. Вы решили сделать акцент на методы нематериального стимулирования. После внедрения новой мотивационной системы Вы решили проанализировать, как эта система «прижилась». Результаты показали, что выбранные методы эффективно повлияли на деятельность сотрудников.

#### ***Формулировка задания***

1. Какова роль системы мотивации и стимулирования в деятельности сотрудников гостиницы?

2. Приведите примеры материального и нематериального стимулирования, которые можно применить в рамках гостиницы? Какие методы эффективнее и почему?

3. Каким образом можно эффективно внедрить выбранные Вами методы стимулирования?

4. Как можно оценить результат внедрения выбранной мотивационной системы?

**Задание 5. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Ваша гостиница расположена в курортной зоне. У Вас заключены договора с крупными туроператорами России. Каждый сезон у Вас высокий туристский поток. К такому наплыву постояльцев необходимо оптимально подготовить инфраструктуру и персонал гостиницы. Однако, в данный период времени у Вас катастрофически не хватает сотрудников службы приема и размещения. Вы подали объявление о поиске сотрудников для временного трудоустройства (на летний период). К Вам обратилось большое количество потенциальных сотрудников. Отобрав нескольких из них Вы приняли за обучение будущих администраторов.

**Формулировка задания**

1. Дайте характеристику курортной гостиницы.
2. В чем особенность обслуживания гостей в курортной гостинице?
3. На основе каких критериев подбираются сотрудники для службы приема и размещения (профессиональные и личностные)? Будут ли эти критерии актуальны в данной ситуации? Какие методы обучения Вы будете использовать, чтобы как можно быстрее подготовить сотрудников? От чего зависит выбор того или иного метода?

**Задание 6. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Ваша гостиница расположена в центральной части г.Москвы и предоставляет бизнес-услуги. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные бизнес-мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

**Формулировка задания**

1. Дайте характеристику бизнес-гостиницы. В чем особенность обслуживания бизнес-категории потребителей?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

**Задание 7. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Ваша гостиница является курортной и расположена на берегу Средиземного моря, остров Крит. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные культурно-досуговые мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и

профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

### ***Формулировка задания***

1. Дайте характеристику курортной гостиницы. В чем особенность обслуживания потребителей в гостинице с такой специализацией?

2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?

3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

### **Задание 8. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми
- Группа школьников (5 человек)
- Молодожены

### ***Формулировка задания***

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера
- Тип питания
- Дополнительные услуги
- Объясните свой выбор.

2. Возможно ли использовать дискуссионный метод «Диснея» при подборе номера? Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

### **Задание 9. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностраный дипломат
- Группа туристов (6 человек)
- Молодая пара

### ***Формулировка задания***

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:



Категория номера

- Тип питания
- Дополнительные услуги
- Объясните свой выбор.

2. Возможно, ли использовать дискуссионный метод «Диснея» при подборе номера? Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

### **Задание 10** Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания:** Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд" с 15 августа 2013 года. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашались на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

#### **Формулировка задания**

1. Какая информация отражается в заявке на бронирование? Составьте макет заявки (опирайтесь на приведенные в ситуации данные, остальное додумайте самостоятельно)

2. Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций с гостями? Каким образом необходимо было разрешить данную ситуацию?

3. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.

### **Задание 11.** Познакомьтесь с ситуацией.

**Текст задания:** В Вашу гостиницу заселяется группа туристов. В следствие двойного бронирования номера некоторых туристов были заняты к моменту заезда. Остались номера только более высокой категории. Вы предложили туристам доплатить немного и заселиться в эти оставшиеся номера. Туристы, конечно же, были недовольны, но за неимением альтернативных вариантов – согласились. С целью извиниться перед туристами руководство гостиницы организовало для них бесплатный ужин в номера. Это несколько сгладило впечатления туристов о сервисе в Вашей гостинице.

#### **Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.
2. Правомерны ли Ваши действия? Почему? Как бы поступили Вы?
3. Что такое «комплимент гостю»? Приведите примеры. В каких ситуациях их уместно применять?
4. Каковы особенности обслуживания туристов в гостиницах различных категорий?

**Задание 12. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вы – старший администратор гостиницы «Звезда». Вам необходимо обучить и помочь адаптироваться новеньким сотрудникам. Вами была разработана программа обучения и адаптации, выбраны методы, обозначены сроки. Для каждого нового сотрудника Вы разработали индивидуальный план работы. Ежедневно Вы встречались с ними и обсуждали их недочеты или успехи в работе, давали советы. По истечению 2 недель испытательного срока некоторые кандидаты были уволены ввиду ряда причин. Хотя требования ко всем применялись одни и те же, методы обучения и адаптации также были однотипными для всех кандидатов.

**Формулировка задания**

1. На основании каких требований (профессиональных и личностных) подбираются сотрудники данной службы?
2. Какие методы обучения и адаптации Вы бы выбрали? Почему?
3. Предположите, по каким причинам могли быть уволены сотрудники? Как этих причин можно избежать в будущем?
4. Почему в процессе обучения и особенно адаптации необходимо организовывать индивидуальные неформальные беседы между руководителем и новым сотрудником? Почему разрабатываются индивидуальные планы для таких сотрудников?

**Задание 13. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** В скором времени в Вашу гостиницу «Stars» ожидается заезд знаменитой актрисы. За день до ее приезда для сотрудников контактных служб был проведен инструктаж касательно уровня сервиса и мер конфиденциальности. Для знаменитой актрисы был забронирован президентский номер люкс, а также выделен личный обслуживающий персонал. В процессе проживания госте со стороны отеля постоянно делались «комплименты» различного рода. При выписке актриса оставила лестный отзыв в книге «Отзывов и предложений», а старшему администратору, который организовал встречу и регистрацию, лично выказала благодарность за высокий уровень сервиса.

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации и размещения гостей данной категории.

2. В чем специфика работы с VIP – клиентами (в процессе проживания)? Обоснуйте свой ответ примерами.

3. Что такое «комплимент от отеля»? В каких случаях он уместен. Приведите примеры.

4. Можно ли использовать в маркетинговой стратегии отеля (реклама, PR) тот факт, что у Вас проживали и останавливались различные знаменитости и видные деятели? Если да, то каким образом?

#### **Задание 14. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Одна из функций сотрудника службы приема и размещения – это прием звонков (как по внутренней связи, так и извне). Звонки могут поступать от постояльцев с просьбой соединить их с рестораном, от бухгалтера с просьбой соединить его с маркетинговым отделом, и, конечно же, не будет забывать про прием заявок на бронирование. Для того, чтобы процесс коммуникации был эффективнее, в гостиницах разрабатываются стандартные схемы ведения телефонных разговоров, а также организуются курсы «Этика телефонных переговоров». Сейчас Вы принимаете заявку на бронирование от потенциального постояльца. Это довольно трудно и занимает большое количество времени, так как связь постоянно прерывается или возникают различные помехи, и клиент Вас просто не слышит.

#### **Формулировка задания**

1. Что такое система коммуникаций гостиничного предприятия? Что к данной системе относится?

2. За счет каких мер можно улучшить систему и внутренней, и внешней коммуникации гостиницы?

3. Расскажите о стандартах ведения телефонных переговоров (как с точки зрения внутренней связи, так и с точки зрения внешней коммуникации).

4. Каким образом можно избежать трудностей при приеме заявки от клиента по телефону? Как бы Вы поступили в сложившейся ситуации?

#### **Задание 15. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностраный бизнесмен
- Группа российских туристов (6 человек)
- Молодожены

#### **Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.

2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям? 3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

**Задание 16. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностраный турист
- Группа школьников 5-7 класс (6 человек)
- Компания молодых девушек (4 человека)

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.

2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей? Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

**Задание 17. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Пожилые туристы из Германии (2 человека)
- Группа студентов 3-4 курс (6 человек)
- Популярная рок-группа (4 человека)

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.

2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

**Задание 18. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вашей гостинице предстоит пройти процедуру добровольной сертификации. Вы как старший администратор должны

подготовить свой отдел к проверке. Для этого необходимо провести повторный курс лекций и практических тренингов для сотрудников, а также организовать промежуточную аттестацию. В процессе проверки в гостинице должен разместиться «тайный гость», поэтому сотрудники данной службы должны были быть особенно внимательными.

#### ***Формулировка задания***

1. Что такое «сертификация» и для чего гостиничные предприятия проходят данную процедуру? Что такое «сертификат качества»?

2. Качество гостиничных услуг – понятие, критерии, основные методы оценки.

3. Каким образом можно решить проблемы качества гостиничных услуг? Какие мероприятия относятся к программе качества гостиничных услуг?

4. Почему для поддержания высокого качества сервиса необходимо периодически аттестовать сотрудников и организовывать новые обучающие курсы, тренинги и т.д.?

#### **Задание 19. Познакомьтесь с ситуацией.**

**Текст задания:** Вам, как старшему администратору, дано задание - оценить качество сервиса Вашей службы приема и размещения. Для этого Вам необходимо четко разработать критерии для оценки, провести саму процедуру оценки, подвести итоги и, при необходимости, разработать мероприятия для устранения недостатков. В процессе проверки Вами были выявлены существенные изъяны в работе Ваших подчиненных – постоянные опоздания, неподобающий внешний вид некоторых сотрудников, незнание и неумение вести телефонные переговоры, ошибки в оформлении документов.

#### ***Формулировка задания***

1. Качество гостиничных услуг – понятие, критерии, основные методы оценки.

2. Дайте краткую характеристику каждого этапа оценки качества сервиса (этапы приведены в самой ситуации).

3. Каким образом можно решить проблемы качества гостиничного сервиса? Какие мероприятия относятся к программе качества гостиничного сервиса? 4. Почему для поддержания высокого качества сервиса необходимо периодически аттестовать сотрудников и организовывать новые обучающие курсы, тренинги и т.д.?

#### **Критерии оценок теоретической части работы и решения ситуационных задач:**

На «отлично» оценивается ответ, если обучающийся отвечает свободно, с глубоким знанием материала, правильно, в строгой логической

последовательности, и ответит на дополнительные вопросы по способам обработки и хранения зерна и семян.

Оценка *«хорошо»* выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями педагога или допустил небольшие погрешности в ответе.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и слабо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи. Только с помощью наводящих вопросов преподавателя справился с вопросами разрешения производственной ситуации, неуверенно отвечал на дополнительно заданные вопросы. С затруднениями, он все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется, если студент имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил умения по разрешению производственной ситуации. Допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной ситуационной задачи на практике.

## **4. ОЦЕНКА ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ ПО УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

### **4.1. Общие положения**

Целью оценки по учебной и производственной практики является оценка профессиональных и общих компетенций, практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике выставляется на основании результатов выполнения комплексной практической работы и данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

### **4.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю**

### 4.2.1. Учебная практика

<i>Виды работ</i>	<i>Проверяемые результаты (ПК, ОК)</i>
<p>1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</p> <p>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p style="text-align: center;"><b>Дифференцированный зачет</b></p>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> <p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> <p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>-проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>-выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>-организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>-контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</li> </ul>
--	---

*Для получения дифференцированного зачета по учебной практике студентам необходимо устно ответить на вопросы, из следующего перечня.*

### **Вопросы к дифференцированному зачёту:**

1. Роль и значение гостиничной индустрии в сфере услуг.
2. Индустрия туризма и индустрия гостеприимства.
3. Место и функции гостиничных предприятий в индустрии туризма.
4. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
5. Классификация гостиниц в РФ.
6. Понятие и особенности гостиничной услуги.
7. Функции предприятий гостеприимства.
8. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения.
9. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
10. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
11. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.



12. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
13. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
14. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
15. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
16. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
17. Оформление и подготовка счетов гостей.
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
19. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

#### 4.2.2. Производственная практика (при наличии)

<i><b>Виды работ</b></i>	<i><b>Проверяемые результаты (ПК, ОК)</b></i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>7. Отработка навыков заключения</li> </ol>	<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>

<p>договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>11. Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p><b>Дифференцированный зачет</b></p>	<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> <p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> <p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</li> </ul>
---	--

*Для получения дифференцированного зачета по производственной практике студентам необходимо выполнить работы следующей тематики.*

### **Задания к дифференцированному зачёту:**

1. Организационная структура службы
2. Операционный процесс обслуживания
3. Функции службы приема и размещения
4. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
5. Порядок регистрации и размещения гостей
6. Особенности регистрации туристских групп
7. Особенности регистрации иностранных граждан
8. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда
9. Виды расчетов с проживающими
10. Правила расчета оплаты за проживание
11. Автоматизированная отработка данных в службе приема и размещения
12. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
13. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
14. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
15. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
16. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
20. Выполнение обязанностей ночного портье.
21. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
23. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**По результатам прохождения производственной практики студенты оформляют аттестационный лист по производственной практике с указанием выполняемых работ и оценки результата выполненных работ**

**ЧАСТЬ А**

**Форма аттестационного листа**

Дифференцированный зачет по УП и ПП выставляется на основании данных аттестационного листа, характеристики профессиональной деятельности

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ  
по учебной практике  
(образец заполнения)**

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

1. ФИО студента: \_\_\_\_\_, № группы: \_\_\_\_, специальность: 43.02.14 Гостиничное дело
2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес: \_\_\_\_\_

3. Время проведения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ г.
4. Виды и объем работ, выполненные студентами во время практики:

<i>№</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Количество час.</i>	<i>Качество выполнения работ</i>
1			
2			
3			
4			
5			

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

*Выявленный уровень освоения общих и профессиональных компетенций позволяет сделать вывод о выполнении программы учебной практики в полном объеме в рамках данного профессионального модуля.*

Руководитель практики на предприятии \_\_\_\_\_

Куратор практики от техникума \_\_\_\_\_

**М.П.**

«    » \_\_\_\_\_ 20     г.

# АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ по производственной практике

(образец заполнения)

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

1. ФИО студента: \_\_\_\_\_, № группы: \_\_\_\_, специальность: 43.02.14 Гостиничное дело
2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес: \_\_\_\_\_

- 
3. Время проведения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.
  4. Виды и объем работ, выполненные студентами во время практики:

№	<i>Вид работ</i>	<i>Количество час.</i>	<i>Качество выполнения работ</i>
1			
2			
3			
4			
5			
6			

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

*Выявленный уровень освоения общих и профессиональных компетенций позволяет сделать вывод о выполнении программы учебной практики в полном объеме в рамках данного профессионального модуля.*

Руководитель практики на предприятии \_\_\_\_\_

Куратор практики от техникума \_\_\_\_\_

**М.П.**

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

(образец заполнения)

**Аноприева Юлия Олеговна**

(фамилия имя отчество студента)

Студент (ка) по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

Освоил(а) программу профессионального модуля: **ПМ 01.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения в объеме часов.**

**I. Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля**

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практики)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Экзамен	
УП. 01. Учебная практика	Дифф. зачет	
ПП.01. Производственная практика	Дифф. зачет	

**II. Оценка портфолио \_\_\_\_\_ (если включено в экзамен (квалификационный))**

**Оценка содержания и оформления**

**Оценка защиты \_\_\_\_\_ (зачет/незачет)**

**III. Итоги экзамена (квалификационного)**

Код	Наименование проверяемых компетенций	Оценка (да/нет)
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	да
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	да
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	да
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	да
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	да
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	да
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	да
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	да
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	да
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	да
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	да
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	да
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	да
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	да
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	да

**IV. Результат сдачи экзамена (квалификационного)**

Вид профессиональной деятельности \_\_\_\_\_ освоен \_\_\_\_\_ (освоен/не освоен)

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ год

**Председатель экзаменационной комиссии:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ХАРАКТЕРИСТИКА

(образец заполнения)

на студента(ку) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

(Код и наименование специальности)

\_\_\_\_\_ (ФИО студента)

ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы приема и размещения

вид производственной деятельности (ПМ),

проходившего (шей) практику с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ г.

на базе: гостиничный комплекс «Звезда»

(название организации)

### Показатели выполнения производственных заданий:

уровень теоретической подготовки: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

качество выполненных работ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отчет по практике составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями

Выводы и предложения: общие и профессиональные компетенции по профилю специальности освоены в полном объеме.

Дата «    » \_\_\_\_\_ года.

Руководитель практики от организации

\_\_\_\_\_  
должность  
М.П

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО



## 5. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА (квалификационного)

### 5.1 Паспорт

#### **НАЗНАЧЕНИЕ:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.** Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

код профессии

#### **Профессиональные компетенции:**

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

#### **Общие компетенции:**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

## **II ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ**

### **Перечень теоретических и практических заданий к квалификационному экзамену.**

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

#### **Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

#### **Тематика курсовых работ:**

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).

15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).

16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

### III ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

<b>Оборудование:</b>	-
<b>Наглядные пособия</b>	-
<b>Литература для обучающихся:</b>	
<b>Основные источники:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.</li><li>2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015</li><li>3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..</li><li>4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева</li><li>5. Hotels &amp; Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.</li><li>6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <a href="https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1">https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1</a></li><li>7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <a href="https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1">https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1</a></li></ol>
<b>Дополнительные источники:</b>	<b>Журналы:</b> «Отель» «Пять звезд» «Гостиница и ресторан» «PRO - отель».
<b>Нормативные документы:</b>	
<b>Интернет-ресурсы:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&amp;id_article=7830">http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&amp;id_article=7830</a></li><li>2. <a href="http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/">http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/</a></li><li>3. <a href="http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/">http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/</a></li><li>4. <a href="http://prohotel.ru/">http://prohotel.ru/</a></li></ol>

## ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

*код и наименование профессионального модуля*

ФИО \_\_\_\_\_

обучающийся на \_\_\_\_\_ курсе по профессии НПО / специальности СПО

*код и наименование*

освоил(а) программу профессионального модуля \_\_\_\_\_  
*наименование профессионального модуля*

в объеме \_\_\_\_\_ час. с «\_\_» \_\_\_\_ .20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_ .20\_\_ г.

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля *(если предусмотрено учебным планом)*

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Экзамен	
УП.01. Учебная практика	Дифференцированный зачёт	
ПП.01. Производственная практика	Дифференцированный зачёт	

## Итоги экзамена квалификационного по профессиональному модулю

Проверяемые профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Оценка Да/нет
<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p><b>Обучающиеся имеют практический опыт:</b>                      -разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;  <b>Знают:</b> - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;                      - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;  <b>Умеют:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;                      -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;                      -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;                      -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;                      -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</p>	
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Имеют опыт:</b> планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;  <b>Знают:</b> стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;  <b>Умеют:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;                      -контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</p>	

<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p><b>Имеют опыт:</b> контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; <b>Знают:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения; <b>Умеют:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</p>	
--	--	--

### Оценка портфолио

Показатели оценки результата	Оценка (да/нет)
-	-

*вид профессиональной деятельности освоен/не освоен*

Дата \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .20 \_\_\_\_

Подписи членов экзаменационной комиссии

**Сводная ведомость**  
оценки результата освоения профессионального модуля  
**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

обучающихся группы \_\_\_\_\_, курса \_\_\_\_\_ за 20\_\_ - 20\_\_ г.

№ п/п	ФИО обучающегося	№ по поименной книге	МДК 01.01.	УП.01	ПП.01	Экзамен (квалификационный) (вид профессиональной деятельности освоен/не освоен)

Подписи: Преподаватель \_\_\_\_\_ ФИО

Мастер п/о \_\_\_\_\_ ФИО

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_ ФИО, должность

организация (базы практики)

М.П.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

### Дополнения и изменения к комплекту КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на \_\_\_\_\_ учебный год  
по дисциплине \_\_\_\_\_

В комплект КОС внесены следующие изменения:

---

---

---

---

---

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании  
ПЦК \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_ ).

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /