УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

Согласовано:
Зам.директора по УР_____
В.К. Сафина

Утверждаю:
Директор_____
Т.Т. Федорова
«04» апреля 2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ. 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
МДК.04.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего Портье
Программа подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Очная форма обучения на базе среднего общего образования

Казань 2023

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Выполнение работ по должности служащего Портье и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП - ППССЗ в целом.

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

1. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Таблица 1

Элемент модуля	**Форма контроля и оценивания**	
	Промежуточная аттестация	**Текущий контроль**
МДК .05.01. Освоение профессии рабочего, должности служащего Портье	Экзамен	- наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение тестовых заданий; - устный опрос.
УП	Зачет (дифференцированный)	выполнение и оценка практический заданий согласно перечню необходимых видов работ
ПП	Зачет (дифференцированный)	выполнение и оценка практических заданий согласно перечню необходимых видов работ
ПМ	Экзамен (квалификационный)	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ НА ЭКЗАМЕНЕ (КВАЛИФИКАЦИОННОМ)

Профессиональные и общие компетенции:

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2

Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции	**Показатели оценки результата**
ПК.4.1.Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	– организация рабочего места службы приема и размещения гостей; – точность и достоверность принимаемой информации; – определение схемы регистрации и поселения иностранных граждан, VIP гостей, туристских групп, корпоративных клиентов; – уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; – тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании; уверенное владение иностранными языками.
ПК.4.2.Вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	– организация рабочего места службы reception; – точность и достоверность принимаемой информации; – консультации потребителей о применяемых способах заселения; – уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; – тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании; – знание основ внутриорганизационных документов: Положений, должностных инструкций, Устава предприятия; – ведение делового этикета; – информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг согласно нормативному документу «ППГУ РФ»; уверенное владение иностранными зыками.

ПК.4.3. Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	– производить расчеты с гостями; – знать порядок возврата денежных сумм гостям; – знать гостиничные тарифы, акции, проводимые на предприятии; – уметь предоставлять скидки на проживание и пользование дополнительными услугами; – применение правил ЕРЧ; определение схемы отъезда и провода гостей всех категорий.

Таблица 3

Показатели оценки сформированности ОК, (в т.ч. частичной)

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- наличие положительных отзывов в аттестационном листе по итогам учебной и производственной видов практики;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- рациональность планирования времени на решение поставленных задач (подготовка к семинару, выполнение заданий на дому, написание курсовой работы) и умение оценивать результат.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-выбор рациональных способов разрешения конфликтных ситуаций; -решение смоделированных нестандартных ситуаций во время занятий.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- рациональное выполнение требований к организации поиска информации для гостей, проживающих в отеле
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- рациональность и аргументированность использования ИКТ в ситуации оказания услуги; - выполнение профессиональных задач с использованием современного программного продукта
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- участие в коллективных деловых играх; - умение работать с трудовым коллективом во время прохождения практики
ОК 7. Брать на себя	- аттестационный лист по итогам прохождения

ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	практики
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- наличие документов, подтверждающих получение дополнительного образования; - осуществление научно-исследовательской деятельности
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	-обоснованность методов и приемов реализации гостиничных услуг со ссылками на современные источники

В результате изучения программы профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО 1 - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ПО 2- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

ПО 3 - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ПО 4 - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

уметь:

У 1 - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У 2 - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

У 3 - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

У 4 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

У 5 - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

знать:

З 1 - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;

З 2 - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

З 3 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

З 4 - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

З 5 - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;

З 6 - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;

З 7 - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

З 8 - требования охраны труда;

З 9 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

З 10 - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ. (ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА)

3.1. Типовые задания для оценки освоения МДК

Задание 1.

1. Составьте графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.

2. Решите ситуационную задачу: при включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как следует поступить в этой ситуации?
3. Что относится к промежуточной уборке
4. Составьте письмо-обращение службы АХС о предложении дополнительной уборке гостям.

Критерии оценки 70% - «3» удовлетворительно
80% - «4» хорошо
90% - и выше «5» отлично

Задание 2.

1. Решите ситуационную задачу: гость просит убраться в его номере дважды (трижды) за сутки. Правомерны ли его требования
2. Расскажите, как обезопасить себя при работе с электротехникой
3. Технология выполнения текущей уборки.
4. Заполните таблицу

Смена постельного белья	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
1раз в семь дней					
1 раз в пять дней					
1 раз в три дня					
ежедневно					
Смена полотенец:					
1 раз в три дня					
ежедневно					

Критерии оценки 70% - «3» удовлетворительно
80% - «4» хорошо
90% - и выше «5» отлично

Задание 3.

1. Расскажите об эволюции гостиничной индустрии
2. Составьте структуру гостиничного продукта
3. Опишите основные критерии классификации гостиниц по уровню комфорта
4. Опишите правила встречи и приема гостей

Критерии оценки 70% - «3» удовлетворительно
80% - «4» хорошо
90% - и выше «5» отлично

Задание 4.

1. Решите ситуационную задачу: Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц г. Казани. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на сутки. Каким образом, и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь.
2. Какая из функций администратора главная?

a. Распределение номеров;
b. Работа непосредственно с клиентами;
c. Справки и информация по гостинице;
d. Телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы.

3. Расскажите об основных показателях качества гостиничного продукта.
4.Расскажите о технологии организации ночного аудита

Критерии оценки 70% - «3» удовлетворительно
80% - «4» хорошо
90% - и выше «5» отлично

Задание 6.

1. Опишите возможности работы основных систем резервирования.
2. Какие специализированные компьютерные программы для администраторов гостиниц существуют? Опишите их технологию применения.
3. Опишите работу отечественных систем управления «Эдельвейс», «Синимекс: Гостиница», Opera Enterprise Solution
4.Какая роль внедрения информационного обеспечения на качество обслуживания в гостинице.

Критерии оценки 70% - «3» удовлетворительно
80% - «4» хорошо
90% - и выше «5» отлично

Задание 7.

1. Расскажите о работе отечественных систем бронирования и резервирования: Сирена, Ключ.
2. Опишите основные аспекты автоматизации управления гостиницей.
3. Опишите основные критерии выбора современных систем.
4. Особенности функционирования АСУ в отелях.

Критерии оценки 70% - «3» удовлетворительно

80% - «4» хорошо
90% - и выше «5» отлично

Задание 8.

1. Опишите основные правила этики поведения в конфликте.
2. Расскажите основные правила ведение собраний и совещаний.
3. Каким образом проходит переподготовка и повышение квалификации персонала?
4. Как мотивировать поведение персонала гостиницы в процессе трудовой деятельности?

Критерии оценки 70% - «3» удовлетворительно
80% - «4» хорошо
90% - и выше «5» отлично

Задание 9.

1. Опишите основные аспекты управления корпоративной культурой в организации работы персонала гостиницы.
2. Дайте определение таким понятия «самообладание», «саморегуляция», «самоорганизация» в процессе делового взаимодействия.
3. В чем специфика и условия эффективного общения в области сервиса?
4. Какие основные правила публичного выступления?

Решение задач

Расчет суммы за проживание в номере:

Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда гостей:

Стоимость номера	Заезд	Выезд
1600 руб.	15 марта 19:00	19 марта 06:00
1050 руб.	12 марта 13:00	15 марта 02:00
2500 руб.	11 марта 23:00	16 марта 14:00
5500 руб.	10 марта 18:00	17 марта 20:00
3300 руб.	15 марта 20:00	16 арта 15:00

Расчет коэффициента разгрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если задача решена правильно, без ошибок, без исправлений;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если есть незначительные неточности;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если имеются серьезные неточности или задача начат, но не решена до конца;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если имеются грубые ошибки или задача не решена.

Практические задания:

Сравнение номеров гостиничного предприятия разной категории:

1 вариант – Сюит, студия, номер первой категории.

2 вариант – Апартамент, студия, номер второй категории

3 вариант – Сюит, люкс, студия

4 вариант – Апартамент, люкс, номер третей категории

5 вариант – Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории

Перечень вопросов к экзамену по междисциплинарному курсу

1. Какими способами можно зарезервировать место в гостинице?
2. Что такое двойное бронирование?
3. Назовите типы бронирования и дайте краткую характеристику

4. Как гостиница может защитить себя от неявок гостей, предварительно забронировавших номер (место)?
5. Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
6. Как осуществляется расчет за проживание?
7. По заданию выпишите счет за проживание
8. Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
9. Какие документы клиент должен предоставить для регистрации в гостинице?
10. Какие документы должны быть оформлены при регистрации индивидуального туриста, туристической группы и иностранного гражданина?
11. Для чего должна быть заполнена регистрационная карта?
12. Каким образом следует организовать учет использования номерного фонда в гостинице?
13. Из каких показателей формируются тарифы на номера?
14. Какие ценовые стратегии используют при расчете тарифов на номера?
15. Какие виды услуг оказываются в гостиницах?
16. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые бесплатно.
17. Назовите наиболее распространённые платные услуги.
18. С какой целью выезжающих из гостиницы просят заполнить анкету?
19. Перечислите услуги, относящиеся к бытовому обслуживанию гостей
20. Опишите, каким образом можно оформить заказ для химчистки, глажки или стирки в гостиницах высокого класса.
21. Как может быть организован заказ такси в гостинице?
22. Какую карточку выписывает администратор при заказе такси?
23. Как производится оплата за такси?
24. В каких случаях страховка не выплачивается?
25. В чем заключаются услуги предоставления в номерах (room-servese)?

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Оценка
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи, дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	**5**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**4**
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	**3**
Студент испытывает значительные трудности в ответе на вопросы экзамена. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Практическая задача не решена.	**2**

4. ТРЕБОВАНИЯ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ ПО УЧЕБНОЙ И (ИЛИ) ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Общие положения

Целью оценки по учебной и (или) производственной практике является оценка:

1) профессиональных и общих компетенций;

2) практического опыта и умений.

Дифференцированный зачет по учебной и производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) с указанием: видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика, отчета и дневника прохождения практики.

К отчету практикант прикладывает:

- материалы, собранные по заданию руководителя практики от колледжа;
- характеристику руководителя практики от организации, заверенную печатью, с оценкой не ниже „3“ (удовлетворительно);
- дневник о прохождении практики

Все разделы отчета должны быть заполнены аккуратно (напечатаны или написаны четким, разборчивым почерком).

Отчет сдается руководителю практики от колледжа в ходе аттестации по итогам практики.

Требования к оформлению:

1. Отчет пишется:
   - от первого лица;
   - оформляется на компьютере шрифтом Times New Roman;
   - поля документа: верхнее – 2, нижнее – 2, левое – 3, правое – 1;
   - отступ первой (красной) строки – 1,25;
   - размер шрифта – 14;
   - межстрочный интервал – 1,5;

- расположение номера страниц – сверху по центру.

2. Каждый отчет выполняется индивидуально.
3. Текст каждого отчета должен занимать не менее 5 страниц, не включая дневника по практике.
4. В содержание отчета входит введение, основная часть, заключение, приложения, характеристика.
5. Содержание отчета формируется в папке-скоросшивателе.
6. Отчеты по учебной и производственной практикам по каждому модулю составляются по отдельности, сдаются в разных папках.

Оценка и контроль практических достижений обучающихся по учебной и производственной практике фиксируется с помощью накопительной рейтинговой системы за каждую практику:

- текущий контроль: 36– 60 баллов,
- защита отчета по практике: 25 – 40 баллов.

Набранные рейтинговые баллы в ходе текущего контроля суммируются с баллами, полученными по результатам защиты отчета, и выставляется итоговая оценка по 5-ти балльной системе.

Общие оценки за каждую практику:

- 91 - 100 баллов – «отлично»
- 78 - 90 баллов – «хорошо»
- 61 - 77 баллов – «удовлетворительно»
- менее 61 балла – «неудовлетворительно»

Уровень подготовки студентов при проведении практики оценивается дифференцированной оценкой 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно).

Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Учебная практика

Таблица 5

Перечень видов работ учебной практик

Виды работ	**Коды проверяемых результатов**			**Баллы**
	ПК	**ОК**	**З**	
Изучение нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность средств	ПК 5.1 ПК 5.2	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	31	4-6

размещения	ПК 5.3			
Ознакомление с правилами приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	32	3-6
Ознакомление с правилами регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 5.1	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	33	3-6
Ознакомление с правилами проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	34	3-6
Ознакомление с принципами работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	35	3-6
Ознакомление с правилами бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 5.2	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	36	4-6
Ознакомление с основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	37	4-6
Ознакомление с требованиями охраны труда	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	38	4-6
Ознакомление с основами охраны здоровья, санитарии и гигиены, принятыми в гостинице	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	39	4-6
Ознакомление с правилами антитеррористической безопасности и безопасности гостей	ПК 5.1 ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	310	4-6
Итого			**36-60**	
Критерии защиты отчета			**Баллы**	
Знание фактического материала работы			5-8	
Защита отчета работы аргументирована и логична,			5-8	

формулировки четкие, речь грамотная	
Студент владеет профессиональной терминологией. Выступление содержит необходимые обобщения, выводы	5-8
Соблюден регламент времени, отведенного на защиту проекта (не более 5 минут)	5-8
Ответы на вопросы обоснованны	5-8
Итого защита отчета	**25-40**
Всего	**61-100**

Таблица 6

Производственная практика

Перечень видов работ производственной практики

Виды работ	**Коды проверяемых результатов**			**Баллы**
	ПК	**ОК**	**ПО, У**	
Участие во встрече и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 5.1	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	ПО1	4-7
Участие в вводе данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	ПК 5.1 ПК 5.2	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	ПО2	4-6
Участие в процессе выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 5.1	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	ПО3	4-7
Участие в информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного	ПК 5.2	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	ПО4	4-7

комплекса или иного средства размещения;				
Участие в регистрации российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;	ПК 5.1	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	У1	4-7
Участие в обработке информации о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов	ПК 5.2	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	У2	4-7
Участвовать в осуществлении расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	У3	4-6
Участвовать в оказании помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;	ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	У4	4-7

Информировать гостей о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 5.1 ПК 5.2	ОК-1, ОК-2,ОК-3, ОК-4, ОК-5,ОК-6, ОК-7,ОК-8, ОК-9	У5	4-7
Итого			**36-60**	
Критерии защиты отчета			**Баллы**	
Знание фактического материала работы			5-8	
Защита отчета работы аргументирована и логична, формулировки четкие, речь грамотная			5-8	
Студент владеет профессиональной терминологией. Выступление содержит необходимые обобщения, выводы			5-8	
Соблюден регламент времени, отведенного на защиту проекта (не более 5 минут)			5-8	
Ответы на вопросы обоснованны			5-8	
Итого защита отчета			**25-40**	
Всего			**61-100**	

5. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

Общие положения

Назначение:

КОС для экзамена (квалификационного) предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Экзамен включает:

- представление аттестационных листов в виде характеристик по результатам прохождения учебной и производственной видов практик;
- анализ комиссией сводной ведомости, отображающей оценки за учебную и производственную виды практики, экзаменационную оценку по междисциплинарному курсу.
- выполнение практического кейс-задания (с выставлением итога: освоен/не освоен).

Итогом экзамена (квалификационного) является однозначное решение: **«вид профессиональной деятельности освоен / не освоен», итоговая оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».**

Таблица 7

Сочетание проверяемых ПК и ОК при выполнении практического кейс-задания

Профессиональные компетенции, сформированность которых проверяется заданием	Показатели оценки результата	Критерии оценки да/нет
ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3	- соблюдение алгоритма регистрации гостей	
	- своевременность реагирования на нестандартные вопросы гостя при регистрации;	
	- соблюдение речевого стандарта при регистрации и выписке гостя	
	- правильность оформления регистрационных документов	
	- правильное использование оборудования службы приема и размещения для оформления регистрации и выписки гостя	
	- соблюдение стандартов телефонных переговоров	
	- правильное оформление счета гостя	
	- соблюдение стандартов осуществления наличных и безналичных расчетов	
	- полнота информирования гостя об услугах гостиничного предприятия	
	- правильное пользование Автоматизированной системы управления;	
	- правильное оборудования рабочей зоны стойки Ресепшен	
ОК 1	- внешние проявления интереса к своей будущей профессии в ходе овладения профессиональными умениями и навыками, активная учебная позиция, демонстрация понимания социальной значимости гостиничной деятельности;	
ОК 2	- целевое планирование собственной деятельности;	
	- выбор и применение оптимальных методов и способов решения профессиональных задач в технологическом процессе обслуживания гостей в гостинице;	
	- точность, правильность выполнения профессиональных гостиничной деятельности;	
	- самооценка эффективности и качества выбранных методов и способов процесса предоставления гостиничных услуг;	
ОК 3	- демонстрация профессионального поведения и быстроты принятия решения в стандартных и	

	нестандартных ситуациях;	
	- успешное решение ситуационных задач, требующих применение профессиональных умений и навыков;	
	- аргументирование и обоснование принятых решений.	
ОК 4	- нахождение информации необходимой для эффективного решения профессиональных задач	
ОК 5	- использование различных источников информации, включая электронные	
ОК 6	- коммуникабельность обслуживания в коллективе однокурсников, с преподавателями, мастерами в ходе обучения;	
	- использование приѐмов и методов психологии делового общения в работе с коллегами, руководством, клиентами, потребителями;	
	- самоанализ и коррекция стиля общения.	
ОК 7	- демонстрировать ответственность за работу своей команды в ходе выполнения совместной работы;	
	- анализ результатов выполнения совместной работы.	
ОК 8	- планирование личного развития и повышения уровня профессиональной компетентности;	
ОК 9	-использование актуальных изменений в технологическом процессе обслуживания в практической деятельности	
	Итог	Освоен/не освоен

Паспорт экзаменующегося

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ
Вариант №1
Инструкция
1. Внимательно прочитайте задание
2.Последовательность и условия выполнения частей задания)
Максимальное время выполнения задания –30 мин.
Текст задания
1. Раскройте понятие, особенности понятие "гостиничная услуга".
2.Опишите работу отечественных систем управления «Эдельвейс», «Синимекс: Гостиница», Opera Enterprise Solution
3. Ситуационная задача: Вы – администратор. Производите регистрацию гостя, в этот момент к Вам подходит гость и сообщает, что у него только что украли сумку на входе в гостиницу. Ваши действия.

Пакет экзаменатора

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

5.3.1. Условия:

Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменующихся: 10 шт

Время выполнения каждого задания и максимальное время на экзамен (квалификационный):60 минут

Всего на экзамен: 60 мин. На одного экзаменующегося.

Условия выполнения заданий

Студент во время экзамена вправе пользоваться находящимися в аудитории информационными материалами.