



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@nmveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726, ОГРН 1021801652927, ИНН 1833017258, КПП 183101001

СОГЛАСОВАНО



УТВЕРЖДАЮ



В.В.Новикова

2020 г.

Комплект

контрольно-оценочных средств
по профессиональному модулю

**ПМ. 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)**

основной профессиональной образовательной программы
по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск, 2020 г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности СПО 43.02.11
Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организации «Высший инженерный колледж»

Комплект контрольно-оценочных средств рассмотрен на заседании ПЦК

Протокол № 1 « 25 » 09 2020 г.

Председатель ПЦК Зафр

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Результаты освоения программы профессионального модуля, подлежащие проверке.....	4
1.1.1. Вид профессиональной деятельности.....	4
1.1.2. Профессиональные и общие компетенции.....	4
1.1.3. Дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь» и «знать».....	5
1.2. Форма промежуточной аттестации по профессиональному модулю.....	7
2. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля	
2.1. Задания для проведения текущего контроля	7
2.2. Задания для проведения дифференцированного зачета по МДК 05.01	
3. Оценка по производственной практике.....	11
3.1. Формы и методы оценивания.....	11
3.2. Перечень видов работ для проверки результатов освоения программы профессионального модуля на практике.....	11
3.2.1. Производственная практика	
3.3. Форма аттестационного листа по практике (заполняется на каждого обучающегося).....	12
4. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)	13
4.1. Формы проведения экзамена (квалификационного).....	13
4.2. Форма оценочной ведомости (заполняется на каждого обучающегося).....	13
4.3. Форма комплекта экзаменационных материалов	13
4.4. Критерии оценки.....	18
Приложение 1. Задания для оценки освоения МДК.....	21
Приложение 2. Виды работ по практике.....	25
Приложение 3. Задания для экзамена квалификационного.....	26

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 - выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы), а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

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

1.1.2. Профессиональные и общие компетенции

В результате освоения программы профессионального модуля у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции.

Таблица 1. Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции (должны быть сформированы в полном объеме)	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	- демонстрация навыков приема гостей; - демонстрация навыков регистрации гостей; - обоснование требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - демонстрация навыков размещения гостей; -изложение стандартов качества обслуживания в процессе приема, регистрации и размещения гостей.
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	- демонстрация предоставления гостю информации о гостиничных услугах;
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.	– знание способов контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. - демонстрация уверенных навыков обеспечения выполнения договоров.
	- знание правил оформления счетов за проживание и

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.	дополнительные услуги; - знание видов отчетной документации, порядка и причин возврата денежных сумм гостям. - демонстрация уверенных навыков расчетов с гостями; - демонстрация уверенных навыков организации отъезда и проводы гостей;
--	---

Таблица 2. Показатели оценки сформированности ОК, (в т.ч. частичной)

Общие компетенции (возможна частичная сформированность)	Показатели оценки результата
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.1.3. Дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь» и «знать»

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

-иметь практический опыт:

- Выполнение работ по должности администратор гостиницы.
- Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

- Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

-уметь:

- У1. Соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.
- У2. Информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы.
- У3. Вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
- У4. Использовать этику делового общения.
- У5. Контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы.
- У6. Оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно – технических мероприятий.
- У7. Оформлять документы на предоставление дополнительных услуг.
- У8. Организовывать рабочее место службы приема и размещения.
- У9. Регистрировать гостей (VIP, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
- У10. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними.
- У11. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных номеров, о гостях (проживающих, выписывающихся, отъезжающих).
- У12. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).

-знать:

- 31. Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
- 32. Организацию службы приема и размещения.
- 33. Стандарты качества обслуживания при приеме и размещения.
- 34. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.
- 35. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
- 36. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
- 37. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
- 38. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

39. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы профессионального модуля является экзамен (квалификационный). Результатом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

Для составных элементов профессионального модуля по усмотрению образовательного учреждения может быть дополнительно предусмотрена промежуточная аттестация.

Таблица 5. Запланированные формы промежуточной аттестации

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.05.01. Основы профессиональной деятельности	ДЗ	Выполнение практических работ, заданий
ПП	ДЗ	Выполнение заданий в соответствии с программой практики, заполнение отчета по практике, ведение дневника, устный опрос
ПМ	Экзамен (квалификационный)	

2. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

2. Комплект оценочных средств для проведения текущего контроля по междисциплинарным курсам

2.1. Задания для проведения текущего контроля

МДК.05.01. Основы профессиональной деятельности

Проверяемые умения и знания:

Методы контроля: решение ситуационных задач.

Текст задания:

Задание 1:

Должностная инструкция администратора гостиницы.

Проанализируйте должностную инструкцию и найдите ошибки.

Задание 2:

Процедура регистрации гостя.

Проведите необходимые действия для регистрации гостя.

Задание 3:

Информационное обеспечение проживающих.

Предоставьте проживающим информацию об основных и дополнительных услугах гостиницы.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

- оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

- оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

- оценка **«неудовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.

2.2. Задания для проведения дифференцированного зачета по МДК 05.01

Промежуточная аттестация по МДК.05.01. Основы профессиональной деятельности проводится в форме выполнения ответов на вопросы и выполнения практических заданий.

Критерии оценивания промежуточного контроля по МДК. 05.01. Основы профессиональной деятельности:

Критерии оценивания теоретических знаний:

«Отлично» - ставится, если студент:

а) обстоятельно, с достаточной полнотой излагает тему;

б) дает правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ, привести примеры, не только данные в конспекте (учебнике), но и самостоятельно составленные, правильно отвечает на дополнительные вопросы;

в) уверенно и правильно проводит разбор материала и обосновывает его, правильно пользуется терминологией;

- г) свободно владеет речью (демонстрирует связность и последовательность в изложении);
- д) демонстрирует умение действовать в стандартных и нестандартных профессиональных ситуациях.

«Хорошо» - ставится, если студент

дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает единичные ошибки, которые сам же исправляет после замечания преподавателя.

«Удовлетворительно» - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- а) допускает неточности в формулировке понятий и терминов, затрудняется обосновать свой ответ, не может привести самостоятельно составленные примеры, затрудняется при ответе на дополнительные вопросы;
- б) допускает частичные ошибки при разборе материала;
- в) излагает материал недостаточно связно и последовательно с частыми заминками и перерывами.

«Неудовлетворительно» - ставится, если студент обнаруживает незнание или непонимание большей части соответствующего раздела.

Критерии оценивания практических умений:

«Отлично» - ставится, если студент:

- а) уверенно и правильно выполняет манипуляцию в точном соответствии с алгоритмом;
- б) обнаруживает полное понимание целей выполняемой манипуляции, может обосновать свои действия, пользуясь профессиональной терминологией, правильно отвечает на дополнительные вопросы;
- в) свободно владеет речью (демонстрирует связность и последовательность в изложении);
- г) демонстрирует умение действовать в стандартных и нестандартных профессиональных ситуациях.

«Хорошо» - ставится, если студент обнаруживает практические умения, удовлетворяющие тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает единичные негрубые ошибки, которые сам же исправляет после замечания преподавателя.

«Удовлетворительно» - ставится, если студент обнаруживает практические умения, но:

- а) допускает неточности при выполнении алгоритма, не приводящие к негативным последствиям, затрудняется обосновать свои действия, затрудняется при ответе на дополнительные вопросы;
- б) излагает материал недостаточно связно и последовательно с частыми заминками и перерывами;
- в) испытывает затруднения в действиях при нестандартных профессиональных

ситуациях.

«Неудовлетворительно» - ставится, если студент допускает грубые нарушения алгоритма действий и ошибки, влекущие за собой возникновение негативных последствий, отсутствие умения действовать в стандартных профессиональных ситуациях.

ЗАДАНИЕ № 1

Коды проверяемых знаний / умений: 31, 32, 33, 34, 35; У1, У2, У3, У5.

Текст задания:

Задание 1. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности (горничной)

Задание 2. На основании основных требований, предъявляемых к работникам АХС, составьте должностные обязанности (заведующий номерным фондом)

Задание 3. Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню. Перечислите функции службы приема и размещения.

Вопросы

1. Функциональные обязанности администратора гостиницы?
2. Правила составления должностной инструкции?
3. Требования, предъявляемые администратору гостиницы?
4. Структура должностной инструкции?

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 1 час.

ЗАДАНИЕ № 2

Коды проверяемых знаний / умений: 31, 32, 33, 34, 35; У1, У2, У3, У5, У7.

Текст задания:

Задание 1: Изучите деловой этикет администраторов гостиниц разных уровней.

Задание 2. Разработайте правила делового этикета для гостиницы г. Ижевска

Задание 3. Сравните деловой этикет российских и зарубежных гостиниц.

Вопросы

1. Кто разрабатывает правила делового этикета в гостинице?
2. Что включают в себя правила делового этикета обслуживания?

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 1 час.

3. Оценка по производственной практике

3.1. Формы и методы оценивания

Оценка сформированности профессиональных и общих компетенций осуществляется с использованием следующих форм и методов: экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы при выполнении и защите результатов практических занятий; при выполнении работ на производственной практике; при проведении контрольных работ.

Оценка по производственной практике выставляется на основании аттестационного листа и контроля освоения практических навыков на дифференцированном зачете.

3.2. Перечень видов работ для проверки результатов освоения программы профессионального модуля на практике

3.2.1. Производственная практика

Перечень видов работ производственной практики

Виды работ	Коды проверяемых результатов	
	ПК	ОК
Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	ПК 2.2, ПК 2.4	ОК1, ОК3, ОК4, ОК7, ОК9
Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	ПК 2.4, ПК 2.5	ОК1, ОК2, ОК6, ОК8
Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	ПК 2.2, ПК 2.4	ОК1, ОК3, ОК4, ОК7, ОК9
Использования этики делового общения	ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	ОК1, ОК2, ОК6, ОК8
Самостоятельно осуществить контроль над исполнением	ПК 2.1,	ОК1, ОК3, ОК4,

работниками указаний руководства гостиницы	ПК 2.3, ПК 2.5	ОК7, ОК9
Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.	ПК 2.4, ПК 2.5	ОК1, ОК2, ОК6, ОК8
Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	ПК 2.2, ПК 2.4	ОК1, ОК3, ОК4, ОК7, ОК9

3.3. Форма аттестационного листа по практике *(заполняется на каждого обучающегося)*

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании 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 (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

1. ФИО обучающегося, № группы, профессия (специальность)

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время прохождения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:

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

Дата

*Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации*

4. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

4.1. Формы проведения экзамена (квалификационного)

Экзамен (квалификационный) проводится в накопительной форме с учетом оценок МДК и производственной практики.

Итогом экзамена (квалификационного) является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен или не освоен» и оценка по пятибалльной системе.

4.2. Форма оценочной ведомости (*Сводная ведомость по ПМ - заполняется специалистом деканата*)

4.3. Форма комплекта экзаменационных материалов

Состав

- I. Паспорт.
- II. Задание для экзаменуемого.
- III. Пакет экзаменатора.
 - III а. Условия.
 - III б. Критерии оценки.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения

профессионального модуля **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)**

по специальности СПО Гостиничный сервис (базовой подготовки)

код профессии/специальности 43.02.11

Профессиональные компетенции:

- ПК 2.1. Прием, регистрация и размещение гостей
- ПК 2.2. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
- ПК 2.4. Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

Общие компетенции (ОК):

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологий в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

II. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения заданий – 45 мин.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Задание 1.

1. Опишите алгоритм организации работы службы приема и размещения.

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гости отеля хотят заказать экскурсию.

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг, по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Корона	Иванов И.И.	Экскурсия	1900	12.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Задание 1.

Обязанности администратора службы приема и размещения

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Гость планирует выезд из отеля и просит организовать трансфер
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг, по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Виктория	Петров В.А.	Трансфер	800	23.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Задание 1.

Процедура регистрации гостя без брони

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Сегодня в отель заезжают молодожены (свадебное путешествие)
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму № 4-Г Карта гостя по данным таблицы 1

Таблица 1.

Номер	ФИО гостя	Дата заезда	Дата выезда
№ 204	Морозова А.А.	13.01.17	19.01.17

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Задание 1.

Процедура регистрации гостя по брони

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
При выезде гостя, в его номере была обнаружена порча имущества.
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму № 9-Г Акт о порче имущества гостиницы по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Испорченное имущество	
			Название	Цена, руб .
1	Корона	Иванов И.И.	Телевизор	1500

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Задание 1.

Процедура регистрации ВИП гостя

Задание 2.

- Внимательно прочитайте текст условия задания:
Гость желает заказать дополнительные услуги в СПА центре отеля
- Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
- Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Виктория	Петров В.А.	услуги в СПА центре	2800	23.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Задание 1.

Процедура регистрации иностранного гостя

Задание 2.

- Внимательно прочитайте текст условия задания:
Завтра ожидается заезд группы туристов в отель
- Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
- Заполните форму № 1-Г Анкета гостя, по данным таблицы 1

Таблица 1

Клиент	Дата рождения	Адрес	Паспорт	Дата заезда	Дата выезда	Номер
Волкова Марина Александровна	27.06.1986	г. Севастополь ул. Лескова 8	3467 346790 от 12.01.2003г. ФМС	14.06.2017	23.06.2017	№307

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Задание 1.

Процедура регистрации туристской группы

Задание 2.

- Внимательно прочитайте текст условия задания:
Из отеля выезжает супружеская пара
- Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
- Заполните форму №3-Г Счет, по данным таблицы 1

Таблица 1

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Дата заезда	Дата выезда	Бронирование	Номер		Доп. платные услуги		Доп. место	
						№	Цена за сутки руб	Название	Цена, руб .	Доп.	Цена, руб .
1	Корона	Иванов И.И.	12.01	15.01	50%	101	1800	Трансфер	900	1	500

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Задание 1.

Технология выселения гостя с номера

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гость просит купить билеты в театр.

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Виктория	Петрова В.А.	Покупка билетов в театр	1200	13.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Задание 1.

Технология заселения гостя в номер

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гость планирует выезд из отеля на два дня раньше запланированного выезда.

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму №8-Г Квитанция на возврат денег, по данным таблицы 1

Таблица 1

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Дата заезда	Дата планированного выезда	Дата фактического выезда	Номер	
						№	Цена за сутки, руб
1	Корона	Иванов И.И.	08.01	15.01	13.01	101	1800

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Задание 1.

Алгоритм поощрения постоянных гостей

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Из отеля выезжает ВИП- клиент

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму №3-Г Счет, по данным таблицы 1

Таблица 1

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Дата заезда	Дата выезда	Брон	Номер	Доп. платные услуги	Доп. место
-------	-----------	-------------	-------------	-------------	------	-------	---------------------	------------

					ирование	№	Цена за сутки руб	Название	Цена, руб .	Доп.	Цена, руб .
1	Атлант	Воронин А.В.	10.01	17.01	50%	501	3800	Трансфер	1900	1	900

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

УСЛОВИЯ

Билеты

Оборудование: ПК, бланки

III.6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

4.4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям на квалификационном экзамене по билетам
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в решении тестов.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей.
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Экспертный лист

Группа

Дата _____

ФИО обучающегося _____

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Администратор гостиницы)

(код, название)

Форма проведения Квалификационный экзамен

Преподаватель _____
(ФИО)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Максимальное количество баллов по критерию	Полученное количество баллов по критерию
Задание 1 Оценка ПК 2.1,2.2, 2.4,2.5	50	
– Грамотно выполняет условия задания	10	
– Правильно и полно излагает теоретический материал	15	
- Ясно и аргументированно излагает собственное мнение по заданным вопросам	15	
- Знает нормативную документацию	10	
Задание 2 Оценка ПК 2.1,2.2, 2.4,2.5	50	
Применяет полученные знания при решении практических задач	10	
Правильное решение практического задания	30	
Аргументирует выбранное решение практического задания	10	
Итого:	100	

Приложение 1. Задания для оценки освоения МДК

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 1

Текст задания

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты. Укажите порядок действий работника отдела бронирования гостиницы?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 2

Текст задания

1. Характеристика службы бронирования и ее функции.
2. Система скидок, применяемых в гостиницах.
3. От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостинице «Апарт» на период с 12.06. 2012 г по 18.06. 2012 г. Составьте текст подтверждения бронирования.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 3

Текст задания

1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
2. Правила ведения телефонных переговоров.
3. В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08. по 18.08. Составьте текст подтверждения бронирования.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 4

Текст задания

1. Процесс подтверждения бронирования.
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
3. Принять заявку на бронирование от индивидуального клиента, номер – апартамент, проживание с 11. 08. по 18.08 Оплата по кредитной карте.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 5

Текст задания

1. Покупка туристической фирмой блока мест в гостинице на условиях элонтмента.
2. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 180 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 120 н, в 3-ий- 110 н, 4-ый - 100 н, 5- ый – 140 н, 6- ой – 155 н, 7- 180 н..

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 6

Текст задания

1. Типология гостиниц.
2. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 18 человек , 1 номер апартамент и 9 номеров первого класса с 12.08 по 23.08. 2013 г.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 7

Текст задания

1. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
2. Классификация гостиничных номеров.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой . Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 8

Текст задания

1. Характеристика централизованного бронирования: присоединенная система бронирования .
2. Мировая система классификации гостиниц.
3. В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06. по 25.06. На указанный период мест свободных в гостинице нет. Каков порядок действий работников отдела бронирования в этой ситуации?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 9

Текст задания

1. Характеристика централизованного бронирования : неприсоединенная система бронирования.
2. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 21.05 по 25.05. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 27.05 по 02.06. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 10

Текст задания

1. Характеристика негарантированного бронирования.
2. Рекомендации по составлению договоров гостиницы с туристическими фирмами.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 250 номеров. За сутки продано 175 номеров?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 11

Текст задания

1. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.
2. Характеристика Интернет - бронирования , проблемы бронирования.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 70 номеров. За сутки продано 65 номеров?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 12

Текст задания

1. Порядок работы в Интернет - бронировании.
2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: болтливые и властные клиенты.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 330 номеров. В 1-ый день продано 330 н, 2-ой – 300 н, в 3-ий- 250 н, 4-ый - 210 н, 5- ый – 180 н, 6- ой – 270 н, 7- 320 н

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

• .

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 13

Текст задания

1. Процесс бронирования под гарантию компании.
2. Правила психологического подхода к ведению переговоров с представителями туристических фирм.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
 - 1) забронировано туристической фирмой 30 одноместных номеров стоимостью 1800 р. сутки, 26 двухместных номеров стоимостью 1600 р, 5 апартаментов стоимостью 3050р;
 - 2) произведено индивидуальное бронирование 5 одноместных номеров стоимостью 2000 р, 3-х номеров «люкс» стоимостью 3400 р. ?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 14

Текст задания

1. Характеристика и виды гарантированного бронирования.
2. Классификация персонала контактных служб гостиницы.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
 - 1) забронировано туристической фирмой 25 одноместных номеров стоимостью 1440 р. сутки, 23 двухместных номеров стоимостью 1200 р, 3 апартаментов стоимостью 3500р;
 - 2) произведено индивидуальное бронирование 25 одноместных номеров стоимостью 2200 р, 4-х номеров «люкс» стоимостью 3600 р. ?

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

Приложение 2. Виды работ по практике

Виды работ	Коды проверяемых результатов	
	ПК	ОК
Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.	ПК 2.2, ПК 2.4	ОК1, ОК3, ОК4, ОК7, ОК9
Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы	ПК 2.4, ПК 2.5	ОК1, ОК2, ОК6, ОК8
Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха	ПК 2.2, ПК 2.4	ОК1, ОК3, ОК4, ОК7, ОК9
Использования этики делового общения	ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	ОК1, ОК2, ОК6, ОК8
Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы	ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	ОК1, ОК3, ОК4, ОК7, ОК9
Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.	ПК 2.4, ПК 2.5	ОК1, ОК2, ОК6, ОК8
Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий	ПК 2.2, ПК 2.4	ОК1, ОК3, ОК4, ОК7, ОК9

Приложение 3. Задания для экзамена квалификационного

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Задание 1.

1. Опишите алгоритм организации работы службы приема и размещения.

Задание 2.

4. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гости отеля хотят заказать экскурсию.

5. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

6. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг, по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Корона	Иванов И.И.	Экскурсия	1900	12.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Задание 1.

Обязанности администратора службы приема и размещения

Задание 2.

4. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гость планирует выезд из отеля и просит организовать трансфер

5. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

6. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг, по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Виктория	Петров В.А.	Трансфер	800	23.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Задание 1.

Процедура регистрации гостя без брони

Задание 2.

4. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Сегодня в отель заезжают молодожены (свадебное путешествие)

5. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

6. Заполните форму № 4-Г Карта гостя по данным таблицы 1

Таблица 1.

Номер	ФИО гостя	Дата заезда	Дата выезда
№ 204	Морозова А.А.	13.01.17	19.01.17

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Задание 1.

Процедура регистрации гостя по брони

Задание 2.

4. Внимательно прочитайте текст условия задания:
При выезде гостя, в его номере была обнаружена порча имущества.
5. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
6. Заполните форму № 9-Г Акт о порче имущества гостиницы по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Испорченное имущество	
			Название	Цена, руб .
1	Корона	Иванов И.И.	Телевизор	1500

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Задание 1.

Процедура регистрации ВИП гостя

Задание 2.

4. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Гость желает заказать дополнительные услуги в СПА центре отеля
5. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
6. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Виктория	Петров В.А.	услуги в СПА центре	2800	23.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Задание 1.

Процедура регистрации иностранного гостя

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:
Завтра ожидается заезд группы туристов в отель
2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.
3. Заполните форму № 1-Г Анкета гостя, по данным таблицы 1

Таблица 1

Клиент	Дата рождения	Адрес	Паспорт	Дата заезда	Дата выезда	Номер
Волкова Марина Александровн а	27.06.1986	г. Севастополь ул. Лескова 8	3467 346790 от 12.01.2003г. ФМС	14.06.2017	23.06.2017	№307

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Задание 1.

Процедура регистрации туристской группы

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Из отеля выезжает супружеская пара

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму №3-Г Счет, по данным таблицы 1

Таблица 1

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Дата заезда	Дата выезда	Бронирование	Номер		Доп. платные услуги		Доп. место	
						№	Цена за сутки руб	Название	Цена, руб .	Доп.	Цена, руб .
1	Корона	Иванов И.И.	12.01	15.01	50%	101	1800	Трансфер	900	1	500

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Задание 1.

Технология выселения гостя с номера

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гость просит купить билеты в театр.

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму 12-Г Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг по данным таблицы 1

Таблица 1.

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Доп. платные услуги		Дата пользования услугой
			Название	Цена, руб .	
1	Виктория	Петрова В.А.	Покупка билетов в театр	1200	13.01

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Задание 1.

Технология заселения гостя в номер

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Гость планирует выезд из отеля на два дня раньше запланированного выезда.

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму №8-Г Квитанция на возврат денег, по данным таблицы 1

Таблица 1

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Дата заезда	Дата планированного выезда	Дата фактического выезда	Номер	
						№	Цена за сутки, руб
1	Корона	Иванов И.И.	08.01	15.01	13.01	101	1800

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Задание 1.

Алгоритм поощрения постоянных гостей

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст условия задания:

Из отеля выезжает ВИП- клиент

2. Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией.

3. Заполните форму №3-Г Счет, по данным таблицы 1

Таблица 1

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Дата заезда	Дата выезда	Бронирование	Номер		Доп. платные услуги		Доп. место	
						№	Цена за сутки руб	Название	Цена, руб .	Доп.	Цена, руб .
1	Атлант	Воронин А.В.	10.01	17.01	50%	501	3800	Трансфер	1900	1	900