# АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контрольно-оценочные средства предназначены для проверки результатов освоения междисциплинарного курса *МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг* основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Контрольно-оценочные средства позволяют оценивать уровень профессиональных и общих компетенций по междисциплинарному курсу.

## Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. | Точность и правильность оформления заявки на резервирование номера/ов (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем);  Правильность интерпретации пожеланий и потребностей гостя относительно заказа номера (при непосредственном общении с гостем и по телефону);  Полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;  Правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера;  Грамотность и точность регистрации и ведения учета принятых заявок на резервирование номеров; |
| ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. | Правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему;  Правильность оформления блока группы бронирования по фамилиям гостей; уведомление о подтверждении/аннулировании бронирования и визовой поддержке;  Правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера;  Грамотность обоснования аннулирования бронирования;  Правильность составления графика заезда гостей и составлению отчетов по бронированию мест в отеле;  Правильность формирования плана загрузки номерного фонда на день. |
| ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании. | Грамотность ведения телефонных переговоров;  Правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. |

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к будущей профессии; Точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.  Способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах.  Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг;  Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг.  Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации;  использование различных источников, включая электронные. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работа с автоматизированными системами бронирования. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и профессиональной деятельности |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. |
| ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) | Демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности. |

В результате изучения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения,**  **усвоенные знания)** | **Показатели оценки результата** |
| **1** | **2** |
| **уметь:** | |
| организовывать рабочее место службы бронирования; | Подготовка рабочего места службы бронирования |
| оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; | Заполнение заявок и бланков на бронирование |
| вести учет и хранение отчетных данных; | Оформление документации по учету и хранению |
| владеть технологией ведения телефонных переговоров; | Грамотное ведение телефонных переговоров |
| аннулировать бронирование; | Проведение процедуры аннуляции бронирования |
| консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; | Применение методов и приемов консультирования; |
| осуществлять гарантирование бронирования различными методами; | Бронирование номеров и мест по телефону, интернету, лично. |
| использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. | Использование приемов, выбор методов при приеме заказа на бронирование. |
| **знать:** | |
| Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; | Формулирование основ ППГУ |
| организацию службы бронирования; | Описание работы службы бронирования |
| виды и способы бронирования; | Воспроизведение видов и способов бронирования |
| виды заявок по бронированию и действия по ним; | Перечисление различного вида заявок на бронирование |
| последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; | Представление алгоритма выполнения бронирования мест в гостинице |
| состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; | Обобщение возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов |
| правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов; |
| особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; | Сравнение особенностей и методов видов бронирования |
| правила аннулирования бронирования; | Перечисление способов аннулирования бронирования |
| правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании | Разъяснение правильности ведения телефонных переговоров и формулирование способов выхода из конфликтных ситуаций при бронировании |
| состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. | Объяснение возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования |

## 1.2 Организация контроля по междисциплинарному курсу

**Список используемых оценочных средств:**

1. контрольная работа
2. доклад (сообщение)
3. реферат
4. тест
5. деловая игра
6. решение профессиональных задач
7. творческое задание

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание учебного материала**  **по программе УД** | **Тип оценочного средства**  ***(соответствует списку представленному выше)*** | | | | | | |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** |
| Раздел 1.Прием заказов на бронирование от потребителей. Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования |  | 1 | 1 |  |  | 1 | 1 |
| Раздел 1.Прием заказов на бронирование от потребителей. Тема 1.2. Цели, виды и способы бронирования | 2 | 1 | 1 | 1 |  |  |  |
| Раздел 1.Прием заказов на бронирование от потребителей. Тема 1.3. Технология работы с заявками | 1 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования.  Тема 2.1. Виды заявок и действия по ним. | 1 |  | 1 |  |  |  |  |
| Раздел 2. Документационное обеспечение бронирования.  Тема 2.2. Отчеты по бронированию |  | 1 | 1 |  |  | 1 |  |
| Раздел 3. Информирование потребителей о бронировании.  Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы | 1 |  |  |  | 1 | 1 |  |

Промежуточного (рубежный) контроль освоения междисциплинарного курса осуществляется в форме *дифференцированного зачета.* Зачет проводится в виде *устных ответов по вопросам.*

# 

# АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контрольно-оценочные средства предназначены для проверки результатов освоения междисциплинарного курса *МДК 02. 01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей* основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Контрольно-оценочные средства позволяют оценивать уровень профессиональных и общих компетенций по междисциплинарному курсу.

## 1.1Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. | Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей.  Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.  Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).  Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).  Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест.  Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле.  Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей.  Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках |
| ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. | Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.  Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.  Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы.  Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам  Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов  Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг  Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках |
| ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг | Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями;  Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей;  Грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе продажи мест в гостинице |
| ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. | Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.  Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов.  Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню.  Правильность оформления протокола кассовых операций |
| ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы | Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок.  Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям.  Правильность возврата денежных сумм гостям.  Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде.  Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных.  Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда.  Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках |
| ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | Правильность выполнения операций  по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);  Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье;  Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учётом тарифов оплаты;  Правильность переноса расходов на другой счёт и разделения балансового счёта по просьбе гостя;  Точность сверки счетов гостей с отчётами служб гостиницы;  Правильность подведения баланса счетов гостей;  Точность и грамотность оформления отчётов по задолженностям гостей |

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к будущей профессии; Точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.  Способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах.  Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг;  Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг.  Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации;  использование различных источников, включая электронные. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работа с автоматизированными системами бронирования. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и профессиональной деятельности |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. |
| ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) | Демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности. |

В результате изучения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения,**  **усвоенные знания)** | **Показатели оценки результата** |
| **1** | **2** |
| **уметь:** | |
| - организовывать рабочее место службы приема и размещения;  - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);  - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;  - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;  - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);  - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;  - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);  - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);  - выполнять обязанности ночного портье; | Применяет умение регистрации и размещения гостей.  Демонстрирует умение по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах  Владеет навыками при оформлении договоров об оказании гостиничных услуг  Применяет навык при заключении договоров об оказании гостиничных услуг. |
| **знать:** | |
| нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;  -организацию службы приема и размещения;  -стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;  -правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;  -юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;  -основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;  -виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;  -правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;  -виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;  -основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;  -принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;  -правила работы с информационной базой данных гостиницы. | Владеет знаниями по заполнению документации, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;  Демонстрирует навыки приема, размещения гостей; по предоставлению дополнительных услуг.  Владеет знаниями по организации отъезда и проводов гостей  Демонстрирует знания по проведению ночного аудита и передачи дел по окончанию смены |

* 1. **Организация контроля по междисциплинарному курсу**

**Список используемых оценочных средств:**

1. контрольная работа
2. проверочная работа
3. реферат
4. тест
5. деловая игра
6. решение профессиональных задач (оформление документов, ситуационные задачи)
7. семинар

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание учебного материала**  **по программе УД** | **Тип оценочного средства**  ***(соответствует списку представленному выше)*** | | | | | | |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** |
| Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей  Тема 1. 1. Организация и технология работы службы приема и размещения проживающих |  |  |  |  | 2 |  | 1 |
| Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей Тема 1.2.Прием и размещение гостей |  | 1 |  |  |  | 2 |  |
| Раздел 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей. Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. | 1 |  | 1 |  |  | 1 | 1 |
| Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Тема 2.1. Правовое регулирование договорных отношений. |  |  |  |  |  | 1  алгоритм |  |
| Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Тема 2.2. Виды договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование |  | 1 |  |  |  |  |  |
| Раздел 2. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения |  | 1 |  |  |  | 1 |  |
| Раздел 3. Организация выезда гостей из гостиницы. Тема 3.1.Оформление выезда гостя и процедура его выписки. |  | 1 |  |  |  | 2 |  |
| Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.  Тема 4.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы |  |  | 1 |  |  | 2 |  |
| Раздел 4. Внешнее взаимодействие службы приема и размещения. Ночной аудит.  Тема 4.2. Организация ночного аудита |  |  |  |  |  | 2 |  |

Промежуточного (рубежный) контроль освоения междисциплинарного курса осуществляется в форме *дифференцированного зачета.* Зачет проводится в виде *устных ответов по вопросам.*

# АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контрольно-оценочные средства предназначены для проверки результатов освоения междисциплинарного курса *МДК 03. 01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания*основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Контрольно-оценочные средства позволяют оценивать уровень профессиональных и общих компетенций по междисциплинарному курсу.

## Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. | Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы |
| ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-servise). | Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа |
| ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем |
| ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих |

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к будущей профессии; Точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.  Способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах.  Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг;  Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг.  Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации;  использование различных источников, включая электронные. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работа с автоматизированными системами бронирования. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и профессиональной деятельности |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. |
| ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) | Демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности. |

В результате изучения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения,**  **усвоенные знания)** | **Показатели оценки результата** |
| **1** | **2** |
| **уметь:** | |
| *-* организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;  - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;  - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SРА-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,  - обеспечивать хранение ценностей проживающих;  - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;  - комплектовать сервировочную тележку room-servise, производить сервировку столов;  - осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;  - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;  - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;  - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; |  |
| Применяет знания при организации и контроле услуг.  Владеет организацией оказания услуг, обеспечением контроля соблюдением требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;  Соблюдает правила комплектации тележки горничной.  Применяет знания при заполнении и оформлении документации. |
| **знать:** | |
| порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;  - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;  - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;  - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;  - принципы и технологии организации досуга и отдыха;  - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;  - правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;  - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;  - особенности обслуживания room-servise;  - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;  - правила заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы;  - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;  - правила обращения с магнитными ключами;  - правила организации хранения ценностей проживающих;  - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;  - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей |  |
| Соблюдает правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах.  Знает правила оказания различного вида услуг, обслуживания гостей во время проживания.  Применяет знания при заполнении и оформлении документации.  Оформляет и заполняет документы |

* 1. **Организация контроля по междисциплинарному курсу**

**Список используемых оценочных средств:**

1. проверочная работа
2. реферат
3. тест
4. коллоквиум (собеседование)
5. комплект разноуровневых задач и заданий
6. семинар
7. творческое задание

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание учебного материала**  **по программе МДК** | **Тип оценочного средства**  ***(соответствует списку представленному выше)*** | | | | | | |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** |
| Раздел 1. Организационная структура административно - хозяйственной службы гостиницы. Тема 1.1. Роль административно - хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве |  |  |  |  |  | 1 |  |
| Раздел 1. Организационная структура административно - хозяйственной службы гостиницы. Тема 1.2. Структура и функции хозяйственной службы | 1 |  |  |  |  |  |  |
| Раздел 1. Организационная структура административно - хозяйственной службы гостиницы. Тема 1.3. Структура подразделения «Номерной фонд» |  | 1 |  |  |  |  |  |
| Раздел 2. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Тема 2.1.Организация уборочных работ в административно-хозяйственной службе |  |  |  |  | 1 |  |  |
| Раздел 2. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Тема 2.2. Технология уборочных работ в гостинице |  |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| Раздел 2. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ Тема 2.3. Работа прачечной в гостинице |  | 1 |  |  |  |  | 1 |
| Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.  Тема 3.1.Обеспечение безопасности имущества гостей. | 1 | 1 |  |  | 1 |  |  |
| Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.  Тема 3.2.Обслуживание особо важных гостей. |  |  | 1 |  |  |  |  |
| Раздел 4. Предоставление услуги питания в номерах. Организация дополнительных услуг. Тема 4.1.Организация услуги питания в номерах (room-servise) | 1 |  |  |  |  |  |  |
| Раздел 4. Предоставление услуги питания в номерах. Организация дополнительных услуг. Тема 4.2. Организация SPA – центра в отеле. | 1 | 1 |  |  |  |  |  |

Промежуточного (рубежный) контроль освоения междисциплинарного курса осуществляется в форме *дифференцированного зачета.* Зачет проводится в виде *защиты курсовой работы*

# АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контрольно-оценочные средства предназначены для проверки результатов освоения междисциплинарного курса *МДК 04. 01 Организация продаж гостиничного продукта*основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Контрольно-оценочные средства позволяют оценивать уровень профессиональных и общих компетенций по междисциплинарному курсу.

## Контроль и оценка результатов освоения междисциплинарного курса

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. | правильная организация рабочего места менеджера по маркетингу услуг;  применение различных видов маркетинга в зависимости от состояния спроса;  грамотное использование различных каналов поступления заявок на гостиничные услуги;  систематизация, анализ и обобщение вторичной маркетинговой информации;  применения опроса и наблюдения как методов получения первичной информации. |
| ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. | сегментация рынка потребителей гостиничных услуг по разным критериям;  выделение наиболее предпочтительных сегментов;  разработка материалов для участия в выставках, ярмарках и других акциях по стимулированию сбыта. |
| ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. | владение навыками применения технических средств для осуществления обратной связи с потребителями гостиничных услуг;  применение методов неценовой конкуренции в регулировании спроса;  обоснование критериев предпочтительности при выборе посредников;  грамотное оформление документации по связям с общественностью и договорными обязательствами;  участие в разработке и оформлении структурных элементов фирменного стиля гостиничного предприятия. |
| ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. | формирование товарного ассортимента с учетом особенностей товара-услуга;  разработка гостиничного продукта с учетом уровней и форм обслуживания;  применение различных маркетинговых подходов к ценообразованию гостиничных услуг;  выбор видов сбыта с учетом модели организации гостиничного предприятия;  применение навыков разработки товарной и корпоративной рекламы;  умение выявлять основные признаки стадий жизненного цикла гостиничного продукта;  разработка предложений по инновационной деятельности. |

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к будущей профессии; Точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.  Способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах.  Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг;  Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг.  Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации;  использование различных источников, включая электронные. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работа с автоматизированными системами бронирования. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и профессиональной деятельности |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. |
| ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) | Демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности. |

В результате изучения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения,**  **усвоенные знания)** | **Показатели оценки результата** |
| **1** | **2** |
| **уметь:** | |
| выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;  проводить сегментацию рынка;  разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;  оценивать эффективность сбытовой политики;  выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;  формулировать содержание рекламных материалов;  собирать и анализировать информацию о ценах; |  |
| Применяет различные виды маркетинга в зависимости от состояния спроса;  Разрабатывает материалы для участия в выставках, ярмарках и других акциях по стимулированию сбыта.  Применяет навыки разработки товарной и корпоративной рекламы; |
| **знать:** | |
| состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;  гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;  особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;  потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;  методы изучения и анализа предпочтений потребителя;  потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;  последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;  формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;  особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;  специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;  специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта |  |
| Грамотно применяет различные каналы поступления заявок на гостиничные услуги;  Анализирует и обобщает вторичную и первичную маркетинговой информации;  Выделяет наиболее предпочтительные сегменты;  Применяет знания при разработке материалов для участия в выставках, ярмарках и других акциях по стимулированию сбыта.  Применяет различные маркетинговые подходы к ценообразованию гостиничных услуг;  Владеет знаниями по разработке предложений по инновационной деятельности. |

* 1. **Организация контроля по междисциплинарному курсу**

**Список используемых оценочных средств:**

1. проверочная работа
2. реферат
3. тест
4. коллоквиум (собеседование)
5. комплект разноуровневых задач и заданий
6. семинар
7. творческое задание

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание учебного материала**  **по программе МДК** | **Тип оценочного средства**  ***(соответствует списку представленному выше)*** | | | | | | |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** |
| Раздел 1. Выявление и формирования спроса на гостиничные услуги. Тема 1.1. Характеристика рынка гостиничных услуг |  |  | 1 |  |  |  |  |
| Раздел 1. Выявление и формирования спроса на гостиничные услуги. Тема 1.2. Особенности  маркетинга гостиничных услуг |  |  |  |  | 2 |  |  |
| Раздел 1. Выявление и формирования спроса на гостиничные услуги. Тема 1.3. Исследование рынка гостиничных услуг | 1 |  |  |  | 1 |  |  |
| Раздел 2. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и предприятий.  Тема 2.1 Конкурентоспособность гостиничного продукта и услуг | 1 |  |  | 1 | 1 |  |  |
| Раздел 2. Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта и предприятий.  Тема 2.2. Конкурентоспособность гостиничного предприятия | 1 |  |  |  | 1 |  | 1 |
| Раздел 3. Разработка комплекса маркетинга  Тема 3.1.Разработка комплекса маркетинга в  сфере гостиничного хозяйства | 1 |  |  |  | 1 |  |  |
| Раздел 3. Разработка комплекса маркетинга  Тема 3.2. Ценовая политика гостиницы |  | 1 | 1 | 1 |  |  |  |
| Раздел 3. Разработка комплекса маркетинга. Тема 3.3. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта |  |  |  |  | 1 | 1 | 1 |

Промежуточного (рубежный) контроль освоения междисциплинарного курса осуществляется в форме *дифференцированного зачета.* Зачет проводится в виде *устных ответов по вопросам.*

**АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.**

КОС разработан на основании:

* программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка);
* рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы модуля, профессиональный модуль | Формы промежуточной аттестации |
| МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| УП. 01 Учебная практика | Зачет (З) |
| ПП.01 Производственная практика | Зачет (З) |
| Профессиональный модуль | Экзамен квалификационный (ЭК) |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его | Организация рабочего места службы бронирования в соответствии с профессиональными стандартами работников туристской индустрии и правилам предоставления гостиничных услуг РФ; |
| Скорость приема заказа от потребителей; |
| Точность принимаемой информации от потребителя; |
| Определение способа и вида бронирования согласно положению о службе приема и размещения отеля; |
| Полнота выполнения технологии резервирования номеров–мест с установленной технологией; |
| Правильный выбор технических, телекоммуникационных средств и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования номеров-мест; |
| Уверенное владение иностранными зыками. |
| ПК 1.2. Бронировать и вести документацию | Четкая последовательность и соблюдение технологии резервирования номеров–мест согласно положению о службе приема и размещения отеля; |
| Быстрое определение способа и вида бронирования; |
| Точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ; |
| Ведение учета и хранения отчетных данных по бронированию в соответствии с должностными инструкциями; |
| Правильный выбор технического, телекоммуникационного средства и профессиональной программы для приема заказа и обеспечения бронирования; |
| Уверенное владение иностранными языками. |
| ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании | Своевременное информирование клиента о правилах предоставления гостиничных услуг, в т.ч о бронировании; |
| Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования; |
| Выполнение подтверждения и аннуляции бронирования соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ; |
| Уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; |
| Тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; |
| Правильный выбор способов обработки полученной информации от клиента; |
| Уверенное владение иностранными языками. |

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и  социальную значимость своей будущей  профессии, проявлять к ней устойчивый  интерес | Своевременное и качественное выполнение  учебных заданий по профессиональному модулю |
| Повышение качества результата обучения по ПМ; |
| Участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; |
| Участие в органах студенческого самоуправления; |
| 6.Участие в социально-проектной деятельности. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; |
| Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Аргументированный анализ текущей ситуации; |
| Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; |
| Понимание личной ответственности за предложенные решения. |
| Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального личностного развития | Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационных технологий; |
| Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; |
| Проявление лидерских качеств; |
| Проявление готовности к обмену информацией; |
| Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; |
| Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; |
| Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; |
| Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; |
| Владение современными инфо-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. |

**АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.**

КОС разработан на основании:

* программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка);
* рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы модуля, профессиональный модуль | Формы промежуточной аттестации |
| МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| УП. 01 Учебная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| ПП.01 Производственная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| Профессиональный модуль | Экзамен квалификационный (ЭК) |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. | Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей.  Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.  Правильность регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).  Точность создания и правильность обработки необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).  Точность и грамотность ведения учета занятых номеров и наличия свободных мест.  Правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в отеле.  Точность и грамотность ведения учета зарегистрированных гостей.  Грамотность общения с гостями в процессе регистрации и размещения гостей в отеле на русском и иностранном языках |
| ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. | Правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.  Точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.  Точность и правильность работы с информационной базой данных гостиницы.  Точность и грамотность оформления отчета по оказанным услугам  Правильность аннулирования заказа на бронирование авиа, железнодорожных и прочих билетов  Точность и грамотность оформления счет на оплату услуг  Грамотность общения с гостями в процессе предоставления услуг гостям в отеле на русском и иностранном языках |
| ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг | Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями;  Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных гостей;  Грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе продажи мест в гостинице |
| ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. | Правильность выбора методов контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  Точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.  Правильность начисления кредитных операций и составления кассовых отчетов.  Правильность составления итоговой отчетности по истекшему дню.  Правильность оформления протокола кассовых операций |
| ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы | Точность и грамотность оформления установленной документации, в т.ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счет. Правильность производства расчетов с гостями, в т.ч. с учетом скидок.  Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям.  Правильность возврата денежных сумм гостям.  Точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде.  Правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую базу данных.  Правильность изменения в данных о текущем состоянии номерного фонда.  Грамотность общения с гостями в процессе выписки гостя в отеле на русском и иностранном языках |
| ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | Правильность выполнения операций  по поддержке информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);  Точность и правильность выполнения обязанностей ночного портье;  Точность и правильность начисления платежей на балансовые счета гостей с учётом тарифов оплаты;  Правильность переноса расходов на другой счёт и разделения балансового счёта по просьбе гостя;  Точность сверки счетов гостей с отчётами служб гостиницы;  Правильность подведения баланса счетов гостей;  Точность и грамотность оформления отчётов по задолженностям гостей |

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и  социальную значимость своей будущей  профессии, проявлять к ней устойчивый  интерес | Своевременное и качественное выполнение  учебных заданий по профессиональному модулю |
| Повышение качества результата обучения по ПМ; |
| Участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; |
| Участие в органах студенческого самоуправления; |
| 6.Участие в социально-проектной деятельности. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; |
| Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Аргументированный анализ текущей ситуации; |
| Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; |
| Понимание личной ответственности за предложенные решения. |
| Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального личностного развития | Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Организация рабочего места (зоны) менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационных технологий; |
| Грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; |
| Проявление лидерских качеств; |
| Проявление готовности к обмену информацией; |
| Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; |
| Готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; |
| Организация самостоятельного планирования повышения квалификации по направлению «Бронирование гостиничных услуг»; |
| Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; |
| Владение современными инфо-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. |

**АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1.1. Профессиональные и общие компетенции**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.**

КОС разработан на основании:

* программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка);
* рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы модуля, профессиональный модуль | Формы промежуточной аттестации |
| МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| УП.03 Учебная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| ПП.03 Производственная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| Профессиональный модуль ПМ.03 | Экзамен квалификационный (ЭК) |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. | * правильная организация рабочего места дежурного по этажу, обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; |
| * культура межличностного отношения; |
| * правильность оформления заявок на все виды дополнительных платных услуг; |
| * полнота и последовательность исполнения заявок; |
| * правильность оформления платежных документов за оказанные дополнительные услуги; |
| * грамотное формирование сменного задания на производство уборочных работ; |
| * своевременность и точность подачи заявок на устранение технических неполадок и контроль их исполнения персоналом технической службы; |
| * правильная комплектация тележки для горничных; |
| * качественное выполнение уборочных работ; |
| * правильность учета и организации оборота постельного белья; |
| * точность выполнения рекомендаций и инструкций по охране труда при проведении уборочных и ремонтных работ в жилом номере и нежилых помещениях. |
| ПК 3.2. Организовывать выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). | * полнота и последовательность приема заказа на предоставление услуги питания в номер; |
| * последовательность приема заявки и передачи ее на исполнение в кухню; |
| * оформление чека и порядок включения суммы в счет на проживания; |
| * правильность сервировки в номере; |
| * правильность комплектации сервировочной тележки room-service; |
| * точность и аккуратность подачи блюд и напитков; |
| * правильность формирования акта на возмещение ущерба при порче личных вещей проживающих; |
| * точность исполнения правил безопасной работы с оборудованием при доставке и раздаче готовых блюд. |
| ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | * правильность ведения документации на этаже по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| * правильность заполнения инвентаризационной ведомости по итогам инвентаризации имущества гостиницы; |
| * правильность составления акта на списание инвентаря и оборудования гостиницы в связи с истечением сроков службы (преждевременного износа или утраты); |
| - грамотное формирование акта на возмещение ущерба имуществу гостиницы, причиненного гостем согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в Российской Федерации. |
| ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | * организация услуг хранения ценных вещей и багажа гостей; |
| * правильность заполнения документации при хранении личных вещей проживающих в гостинице (депозитные ячейки (сейфы), индивидуальные электронные сейфы); |
| * правильность выполнения стандартов поведения персонала в чрезвычайных ситуациях. |
| * последовательность и грамотность действий дежурного персонала гостиницы при эвакуации людей; |
| * точность выполнения положения пожарной безопасности и инструкции по мерам противопожарной безопасности на рабочем месте. |

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация интереса к будущей профессии |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг;  - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач; |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - эффективный поиск необходимой информации;  - использование различных источников, включая электронные |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | - самоанализ и коррекция результатов собственной работы;  - проявление ответственности за работу подчиненных |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;  - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности |

**2.1 «Иметь практический опыт – уметь – знать»**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт (ПО):**

* ПО1 организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
* ПО 2 предоставления услуги питания в номерах;
* ПО 3 оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

**уметь (У):**

* У1 организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
* У2 оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
* У3 организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
* У4 контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
* У5 комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
* У6 осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
* У7 проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
* У8 составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
* У9 предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

**знать (З):**

* З1 порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
* З2 правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
* З3 виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуги порядок их оказания;
* З4 порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
* З5 принципы и технологии организации досуга и отдыха;
* З6 порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
* З7 порядок проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
* З8 правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
* З9 особенности обслуживания room-service;
* З10 правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
* З11 правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
* З12 правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
* З13 правила обращения с магнитными ключами;
* З14 правила организации хранения ценностей проживающих;
* З15 правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
* З16 правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

**АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.**

КОС разработан на основании положений:

* программы подготовки специалистов среднего звена по направлению подготовки специальности СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис;
* программы профессионального модуля ПМ.04 Продажи гостиничного продукта;
* программой производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 Продажи гостиничного продукта.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Элементы модуля, профессиональный модуль** | **Формы промежуточной аттестации** |
| МДК 04.01. Организация продаж гостиничного продукта | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| УП. 04 Учебная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| ПП. 04 Производственная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| Профессиональный модуль ПМ. 04 | Экзамен квалификационный |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты (освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги. | * правильная организация рабочего места менеджера по маркетингу услуг; * применение различных видов маркетинга в зависимости от состояния спроса; * грамотное использование различных каналов поступления заявок на гостиничные услуги; * систематизация, анализ и обобщение вторичной маркетинговой информации; * применения опроса и наблюдения как методов получения первичной информации. |
| ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт. | * сегментация рынка потребителей гостиничных услуг по разным критериям; * выделение наиболее предпочтительных сегментов; * разработка материалов для участия в выставках, ярмарках и других акциях по стимулированию сбыта. |
| ПК 4.3. Оценивать конкурентноспосбность оказываемых гостиничных услуг. | * владение навыками применения технических средств для осуществления обратной связи с потребителями гостиничных услуг; * применение методов неценовой конкуренции в регулировании спроса; * обоснование критериев предпочтительности при выборе посредников; * грамотное оформление документации по связям с общественностью и договорными обязательствами; * участие в разработке и оформлении структурных элементов фирменного стиля гостиничного предприятия. |
| ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. | * формирование товарного ассортимента с учетом особенностей товара-услуга; * разработка гостиничного продукта с учетом уровней и форм обслуживания; * применение различных маркетинговых подходов к ценообразованию гостиничных услуг; * выбор видов сбыта с учетом модели организации гостиничного предприятия; * применение навыков разработки товарной и корпоративной рекламы; * умение выявлять основные признаки стадий жизненного цикла гостиничного продукта; * разработка предложений по инновационной деятельности. |

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация интереса к будущей профессии |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач;  - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач; |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - эффективный поиск необходимой информации;  - использование различных источников, включая электронные носители информации |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | - проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. |

**АННОТАЦИЯ ПАСПОРТА КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1.1 Общие положения**

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности **«Выполнение работ по профессии Горничная»** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

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

**1.2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.05 Выполнение одной или нескольких работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

КОС разработан на основании:

* программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка);
* рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение одной или нескольких работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.
* программой производственной практики по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение одной или нескольких работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Элемент модуля** | **Формы промежуточной аттестации** |
| МДК.05 Выполнение работ по должности 11695 Горничная | Экзамен (Э) |
| УП.05 Учебная практика | Зачет (З) |
| ПП. 05 Производственная практика | Зачет (З) |
| ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих | Экзамен квалификационный (ЭК) |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

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

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК 1.1 – ПК 1.3  Организовывать и выполнять работу по уборке номеров и служебных помещений. | * правильная организация рабочего места на этаже обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; |
| * культура межличностного отношения; |
| * последовательность и выполнения уборочных работ в номере; |
| * формирование сменного задания на производство уборочных работ; |
| * своевременность и точность подачи заявок на устранение технических неполадок и контроль их исполнения персоналом технической службы; |
| * правильная комплектация тележки для горничных; |
| * качественное выполнение уборочных работ; |
| * правильность учета и организации оборота постельного белья; |
| * прием номера после выезда гостя; |
| * точность выполнения рекомендаций и инструкций по охране труда и пожарной безопасности при проведении уборочных и ремонтных работ в жилом номере и нежилых помещениях. |
| ПК 2.1 – ПК 2.6. Организовывать и выполнять работу по предоставлению дополнительных бытовых услуг. | * правильная организация рабочего места на этаже обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; |
| * культура межличностного отношения; |
| * правильность оформления заявок на все виды дополнительных платных услуг; |
| * полнота и последовательность исполнения заявок на бытовые услуги по обработке личного белья гостей и доставки их в номер; |
| * правильность оформления платежных документов за оказанные дополнительные услуги; |
| * своевременность и точность подачи заявок в службы и подразделения гостиницы на предоставление дополнительных услуг гостям. |
| ПК 3.1 – ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности оборудования и инвентаря гостиницы. | * правильность ведения документации на этаже по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| * правильность составления акта на списание инвентаря и оборудования гостиницы в связи с истечением сроков службы (преждевременного износа или утраты); |
| * правильность актирования фактов возмещение ущерба имуществу гостиницы, причиненного гостем согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. |
| ПК 4. 1 – ПК 4.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | * организация услуг хранения ценных вещей и багажа гостей |
| * правильность заполнения документации при хранении личных вещей проживающих в гостинице (депозитные ячейки сейфы, индивидуальные и электронные сейфы); |
| * правильность выполнения стандартов поведения персонала в чрезвычайных ситуациях; |
| * последовательность и грамотность действий дежурного персонала гостиницы при эвакуации людей; |
| * точность выполнения положения пожарной безопасности и инструкции по мерам противопожарной безопасности на рабочем месте. |

Таблица 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и  социальную значимость своей будущей  профессии, проявлять к ней устойчивый  интерес | 1.Своевременное и качественное выполнение  учебных заданий по профессиональному модулю  2.Повышение качества результата обучения по ПМ;  3. Участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях;  5. Участие в органах студенческого самоуправления;  6.Участие в социально-проектной деятельности. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | 1.Выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; |
| 2.Оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Аргументированный анализ текущей ситуации; |
| Обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; |
| Понимание личной ответственности за предложенные решения. |
| Эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального личностного развития | Использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК5. Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | 1.Организация рабочего места (зоны) при выполнении работ по должности горничная/администратор с использованием информационно-коммуникационных технологий; |
| Грамотное владение информационно-коммуникационными технологиями |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | 1.Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; |
| 2.Проявление лидерских качеств; |
| Проявление готовности к обмену информацией; |
| Проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе выполнения работ по должности горничная/администратор |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы; |
| Готовность брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы обслуживания |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | 1.Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; |
| Проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Анализ инноваций, используемых в работе службы обслуживания; |
| Владение современными инфо-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности служащего гостиницы. |

**2.2 «Иметь практический опыт – уметь – знать»**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт (ПО):**

- ПО1 выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых и нежилых помещений в гостинице;

- ПО2 предоставления гостям дополнительных бытовых услуг;

- ПО3 работы с электроприборами и уборочным инвентарем в соответствии с правилами безопасности труда;

**уметь (У):**

* + У1 убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц, санузлы и другие закрепленные помещения;
  + У2 производить смену постельного белья и полотенец в установленные сроки и после каждого выезда гостей;
  + У3 принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (стирку и чистку одежды, утюжку и мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение;
  + У4 контролировать и обеспечивать сохранность имущества гостиницы, принимать номера после выезда гостей;
  + У5 своевременно сообщать старшему по смене об обнаружении порчи имущества и оборудования;
  + У6 поддерживать в чистоте и порядке, комплектовать рабочую тележку горничной;
  + У7 пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и т.п.);
  + У8 строго соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности, оперативно принимать решения в экстренных случаях;

**Знать (З):**

* + З1 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и правила внутреннего распорядка в местах проживания для гостей и персонала гостиниц;
  + З2 технологическую последовательность и порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
  + З3 устройство электробытовых приборов, правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
  + З4 места расположения местной запорной арматуры;
  + З5 ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и другими покрытиями;
  + З6 виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
  + З7 порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
  + З8 правила актирования и порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
  + З9 порядок проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
  + З10 правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
  + З11 правила обращения с магнитными ключами;
  + З12 правила организации хранения ценностей проживающих.