

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников  
службы приема и размещения»**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело



Симферополь 2023 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

Разработчик: \_\_\_\_\_, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель ЦМК «Гостиничное дело» \_\_\_\_\_ Е.В. Щербакова

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

## Общие положения

Результатом освоения является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по **ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**, и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

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

**1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю** (формы промежуточной аттестации указываются в соответствии с учебным планом образовательного учреждения, в случае отсутствия форм промежуточной аттестации по тем или иным элементам ПМ в соответствующей строке ставится прочерк)

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.01.01	Экзамен
УП 01.01	Диф.зачет
ПП 01.01	Диф. зачет
<b>ПМ 01</b>	<b>Экзамен (квалификационный)</b>

## 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 (*профессиональные и общие компетенции указываются в соответствии с разделом 2, показатели в соответствии с разделом 5 рабочей программы ПМ*):

<i>Основные виды деятельности</i>	<i>Код и формулировка Компетенции</i>	<i>Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)</i>
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. <b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; <b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке <b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать

		<p>процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
	<p><i>ПК 1.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>
		<p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p>
		<p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

<b>ЛР-7</b>	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
<b>ЛР – 13</b>	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
<b>ЛР – 14</b>	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

**Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта, знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, и формы контроля**

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
<b>Уметь:</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы</li> </ul>	ПК 1.1-1.3 ОК 1-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Определение потребностей в материальных ресурсах; <ul style="list-style-type: none"> <li>Планирование организационной структуры персонала.</li> </ul> </li> </ul>	<b>Тема 1.1.</b> Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	2	Практическая работа	<i>Квалификационный экзамен</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы</li> </ul>	ПК 1.1-1.3 ОК 1-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Соблюдение охраны труда на рабочем месте;</li> <li>Проведение обучающих тренингов для сотрудников.</li> </ul>		2	Практическая работа	<i>Квалификационный экзамен</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения</li> </ul>	ПК 1.1-1.3 ОК 1-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Точность и грамотность создания проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>Точность соблюдения трудового договора и внутренних стандартов.</li> </ul>	<b>Тема 1.1.</b> Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	2	Практическая работа	<i>Квалификационный экзамен</i>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения</li> </ul>	ПК 1.1-1.3 ОК 1-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правильность занесения информации о выезде гостя в гостиничную программу и клиентскую базу данных.</li> </ul>	<b>Тема 2.1.</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей <b>Тема 2.2.</b> Особенности работы с гостями <b>Тема. 2.4.</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки. <b>Тема 3.1.</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2	Практическая работа	<i>Квалификационный экзамен</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</li> </ul>	ПК 1.1-1.3 ОК 1-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей;</li> <li>• Правильность и своевременность информирования гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</li> <li>• Правильность соблюдения юридических аспектов и правил регистрации иностранных граждан;</li> </ul>	<b>Тема 2.1.</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей <b>Тема 2.2.</b> Особенности работы с гостями <b>Тема. 2.4.</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки. <b>Тема 3.1.</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2	Тест	<i>Квалификационный экзамен</i>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правильность порядка возврата денежных сумм гостям.</li> </ul>				
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг</li> </ul>	ПК 1.1-1.3 ОК 1-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Точность и правильность изложения нормативной документации и нормативно-правовые акты, регламентирующей деятельность гостиницы при приеме, регистрации и размещении гостей</li> </ul>	<p><b>Тема. 2.3.</b> Документация службы приема и размещения.</p> <p><b>Тема 3.1.</b> Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p>	1	Практическая работа	<i>Квалификационный экзамен</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</li> </ul>	ПК 1.1-1.3 ОК 1-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей;</li> <li>• Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;</li> <li>• Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, VIP-гостей, иностранных граждан;</li> <li>• Правильность и своевременность информирования гостя о видах</li> </ul>	<p><b>Тема 1.1.</b> Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p><b>Тема 2.1.</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p><b>Тема. 2.3.</b> Документация службы приема и размещения.</p>	1	Практическая работа	<i>Квалификационный экзамен</i>

		услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице				
Методы планирования труда работников службы приема и размещения	ПК 1.1-1.3 ОК 1-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Точность и правильность организации труда службы приема и размещения</li> </ul>	<b>Тема 1.2.</b> Правила приема, регистрации и размещения гостей.	1	Контрольная работа	<i>Квалификационный экзамен</i>
<b>Иметь практический опыт:</b>						<i>Квалификационный экзамен</i>
В разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	ПК 1.1-1.3 ОК 1-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Точность и правильность выбора стандартов качества обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей.</li> </ul>	-	3	Дневник и (или) отчет по практике	<i>Квалификационный экзамен</i>
Планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	ПК 1.1-1.3 ОК 1-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Правильность и своевременность контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul>	-	3	Дневник и (или) отчет по практике	<i>Квалификационный экзамен</i>

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов. Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности. Промежуточная аттестация обучающихся – процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания профессионального модуля. Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения тестового задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по профессиональному модулю.

**1. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:**

- А) число гостиничных номеров;
- Б) число сотрудников;
- В) категория гостиницы;
- Г) месторасположение гостиницы.

**2. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:**

- А) служба бронирования;
- Б) служба приема и размещения;
- В) поэтажная служба;
- Г) служба обслуживания.

**3. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:**

- А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;
- Б) обслуживание номерного фонда;
- В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;
- Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

**4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:**

- А) справа от входа в холл вестибюля;
- Б) слева от входа в холл вестибюля;
- В) в центральной части вестибюля;

**5. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:**

- А) 10 минут;
- Б) 15 минут;
- В) 28 минут;
- Г) 30 минут.

**6. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек:**

- А) 30 минут;
- Б) 40 минут;

В) 60 минут;

**7. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:**

- А) общегражданский паспорт;
- Б) пенсионное удостоверение;
- В) свидетельство о рождении( до 14 лет);
- Г) водительские права.

**8. Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:**

- А) в течение 12 часов после регистрации;
- Б) в течение 24 часов после регистрации;
- В) в течение 36 часов после регистрации;
- Г) в течение 48 часов после регистрации.

**9. Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:**

- А) не взимается;
- Б) 5%;
- В) 10%;
- Г) 20%;

**10. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:**

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
- Б) фамилия гостя, национальность;
- В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;
- Г) фамилия гостя, номер комнаты.

**11. Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:**

- А) энкодер;
- Б) декодер;
- В) детектор;
- Г) генератор.

**12. Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:**

- А) 24 часа;
- Б) 12 часов;
- В) 6 часов;
- Г) 1 час.

**13. Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:**

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;
- В) уменьшение цены за оказанную услугу;

Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы.

**14. Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:**

А) позвонить горничной;

Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;

В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;

Г) описать подробно содержимое багажа.

**15. Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:**

А) молчать;

Б) не противоречить гостю;

В) требовать указать причину жалобы;

Г) высказать благодарность.

**16. В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:**

А) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);

Б) по желанию гостя;

В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;

Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет).

**17. В каких случаях используется система «Экспресс-оплата гостиничного счета»:**

А) при оплате ваучеров;

Б) оплата наличными;

В) при оплате депозитом;

Г) при оплате кредитными картами

**18. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:**

А) наличными в иностранной валюте;

Б) кредитными картами;

В) наличными в российских рублях;

Г) облигацией.

**19. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:**

А) проверка платежеспособности гостя;

Б) предотвращение утечек информации;

В) проверка условий охраны труда;

Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.

**20. Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:**

А) да;

Б) нет;

В) не знаю.

**КЛЮЧИ К ТЕСТИРОВАНИЮ**

Номер теста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ответ	А,В	Б	В	Б	А	Б	А	Б	А	Г	А	Г	А,В	Б,Г	А,Б,Г	А,В,Г	Г	Б,В	Г	А

### 3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля

Технология оценки – пятибалльная.

#### Спецификация оценочных средств:

- Тестирования

- Карточки – задания

- Контрольные работы

- Самостоятельная работа обучающихся – рефераты, сообщения, доклады, презентации

#### **Оценка устных ответов обучающихся (Карточки - задания)**

##### **Для устных ответов определяются следующие критерии оценок:**

##### **- оценка «5» выставляется, если ученик:**

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую и специализированную терминологию и символику;
- правильно выполнил графическое изображение алгоритма и иные чертежи и графики, сопутствующие ответу;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов учителя.

##### **- оценка «4» выставляется, если ответ имеет один из недостатков:**

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- нет определенной логической последовательности, неточно используется математическая и специализированная терминология и символика;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию или вопросу учителя.

##### **- оценка «3» выставляется, если:**

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, блок-схем и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов учителя;
- ученик не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

##### **- оценка «2» выставляется, если:**

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в чертежах, блок-схем и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов учителя.

##### **- оценка «1» выставляется, если:**

- ученик обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Оценка («5», «4», «3») может ставиться не только за одновременный ответ (когда на проверку подготовки обучающегося отводится определенное время), но и за рассредото-



ченный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

### **Критерии оценивания контрольных работ и практических работ**

**Оценка «5»** ставится, если:

работа выполнена полностью;

в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;

в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

**Оценка «4»** ставится, если:

работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);

допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

**Оценка «3»** ставится, если:

допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

**Оценка «2»** ставится, если:

допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет

обязательными умениями по данной теме в полной мере

### **Общая оценка тестовых заданий**

Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов

### **Оценка устного выступления (сообщения)**

I Оценка содержательной стороны выступления: - 5 баллов.

1. Понравилось ли выступление.
2. Соответствует ли оно заявленной теме.
3. Интересно выступление и не слишком ли оно длинное.
4. Установлен ли контакт с аудиторией.
5. Продуман ли план.
6. Весь ли материал относится к теме.
7. Примеры, статистика.
8. Используются ли наглядные средства.
9. Формулировка задач или призыв к действию.
10. Вдохновило ли выступление слушателей.

II Оценка культуры речи выступающего. - 3 балла.

1. Соответствует ли речь нормам современного русского языка.
2. Какие ошибки были допущены.
3. Можно ли речь охарактеризовать как ясную, точную, краткую, богатую.

III Оценка ораторской манеры выступления.- 2 балла.

1. Манера держаться
2. Жесты, мимика.
3. Контакт с аудиторией.
4. Звучание голоса, тон голоса.
5. Темп речи.

Пожелания выступающему.

Максимум за выступление - 10 баллов.

«5» (отлично)- до 9 баллов

«4» (хорошо)- до 7 баллов

«3» (удовлетворительно)- до 5 баллов

«2» (неудовлетворительно)- менее 5 баллов

#### Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается	3 2 1 0
2	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	2 1 0
3	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	3 2 1
4	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны.	3 2 1
	Итого максимальное количество баллов:	14

#### Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	5	4	3
Решение проблем	Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее.	Отсутствует система описания основной деятельности.	Отсутствуют сведения о исследуемой теме.
Реализация задач основной деятельности	Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы.	Отсутствует система в описании темы исследования.	Разрозненные сведения о деятельности.
Иллюстрированный материал	Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию о теме исследования	Повторяет информацию о теме.	Иллюстраций мало.
Выводы	Логичны, интересны, обоснованы, соответствуют целям и	В основном соответствуют це-	Отсутствуют или не связаны

	задачам.	ли и задачам.	с целью и задачами сам результат работы.
Оригинальность и логичность построения работы	Работа целостна и логична, оригинальна.	Логика изложения нарушена.	В работе отсутствуют собственные мысли.
Общее впечатление об оформлении презентации	Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации.	Стиль отвлекает от содержания, презентации.	Нет единого стиля.

#### **4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

##### **Вопросы к экзамену по модулю**

1. Основные понятия гостеприимства.
2. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.
3. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения.
4. Организационная структура гостиничного предприятия.
5. Служба приема и размещения: цели, основные функции, кадровый состав.
6. Требования к обслуживающему персоналу. Функциональные обязанности персонала: менеджера, портье, кассира и консьержа.
7. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.
8. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения
9. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
10. Операционный процесс обслуживания гостей в гостинице.
11. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей по стандартам «WorldSkills».
12. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями отеля с применением стандартов «WorldSkills».
13. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 « Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
14. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полу автоматизированные и автоматизированные.
15. Виды гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
16. Процесс поселения гостя: встреча, приветствие, регистрация по прибытию и размещение.
17. Управление жалобами гостей.
18. Категории гостей.

19. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
20. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
21. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
22. Программы лояльности и поощрительные программы для гостей.
23. Рабочий день администратора Службы приема, размещения и выписки гостей.
24. Правовое регулирование договорных отношений с отелем.
25. Изучение порядка заключения договоров, их содержание, изменение, расторжение.
26. Процедура выселения. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписки».
27. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг Российской Федерации».
28. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.
29. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.
30. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов
31. Процедура возврата денежных сумм гостю.
32. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
33. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.
34. Инновации в гостиничной индустрии.

## 5. Информационное обеспечение

### *Нормативные акты*

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

### *Основные источники*

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – Москва : Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-5759-3. – Текст (визуальный) : непосредственный.

### *Дополнительные источники*

1. Академия гостеприимства : журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / учредитель и издатель: ООО "МедиаПро". – Москва : МедиаПро. – 1 р. в 2 мес.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.
5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

#### *Периодические издания:*

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.
3. РЕСТОРАТОР СНЕФ: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

#### *Электронные ресурсы*

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### *Интернет-ресурсы*

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
2. Amadeus Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
3. Деловой форум гостиничного комплекса [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<http://www.gaomoskva.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
4. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rostourunion.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
5. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.new-hotel.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.
6. Турбизнес: туристический бизнес для профессионалов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourbus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.