МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

 **«Новороссийский колледж строительства и экономики»**

 **(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ01 «Организация и контроль текущей деятельности**

 **сотрудников службы приема и размещения»**

для специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

2021

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УР М.А. Кондратюк «\_\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.CОГЛАСОВАНО Научно-методический совет протокол №\_\_\_от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М. Ребрина | ОДОБРЕНОна заседании цикловой методической комиссией дисциплин специальностей сервиса и рекламы, протокол № \_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина  | КОС составлен на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.регистрационный № 44974 |
|  |  |  |

Разработчики:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Хробостова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Панченко

преподаватель

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э.Фарзалиева

начальник службы размещения

и номерного фонда

ООО «Гостиничный

комплекс «Бригантина»

# СОДЕРЖАНИЕ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 5**

# 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» на основании разработанной рабочей программы и рабочих программ практики.

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

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы модуля, профессиональный модуль | Формы промежуточной аттестации |
| МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | Экзамен (Э) |
| МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения | Экзамен (Э) |
| УП.01 Учебная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| ПП.01 Производственная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| Профессиональный модуль ПМ.01  | Экзамен по модулю |

**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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты****(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | **Практический опыт:** в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; в планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| **Умения:** оценивать и планировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| **Знания:** законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг, стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников службы приема и размещения; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка |
| ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Практический опыт:** в организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке |
| **Умения:** ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; 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 |
| **Знания:** законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; особенности работы с различными категориями гостей; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; критерии эффективности работы персонала гостиницы; нормативные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения и документооборот службы приема и размещения; перечень ресурсов необходимых для работы службы приема и размещения, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала службы приема и размещения |
| ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | **Практический опыт**: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| **Умения:** оценивать эффективность работы службы приема и размещения гостиницы; определять эффективность мероприятий по повышению качества обслуживания гостей при приеме, регистрации и выписки из отеля, 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 |
| **Знания:** законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы приема и размещения |

Таблица 3 - Общие компетенции

| **Результаты****(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| --- | --- |
| ОК 01Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | **Умения:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;составить план действия; определить необходимые ресурсы;владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| **Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска |
| **Знания:** номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | **Умения:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| **Знания:** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | **Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | **Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| ОК 06Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения | **Умения:** описывать значимость своей профессии (специальности)  |
| **Знания:** сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| ОК 07Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | **Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| **Знания:** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения |
| ОК 08Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | **Умения:** использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) |
| **Знания:** роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | **Умения:** применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение |
| **Знания:** современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | **Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| **Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | **Умения:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования |
| **Знание:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты  |

**3 ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Пакет экзаменатора**

**3.1 Типовые задания для комплексной оценки по экзамену по модулю**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11.

Инструкция**:**

1)Внимательно прочитайте задание.

2) Выполните задание

Задание для экзаменующегося.

Вариант № 1.

Разговор по телефону - гость просит предоставить информацию о номерном фонде и конференц-услугах отеля

Вариант № 2.

Разговор по телефону - гость просит предоставить информацию о номерном фонде и предложениях для проживания молодожен.

Вариант № 3.

Информация об отеле по телефону для гостей-туристов (месторасположение, услуги, номера) – никогда не были в Сочи, хотят экскурсионно и культурно узнать город.

Вариант № 4.

Бронирование номера от стойки. Гарантированное. Два взрослых и один ребенок 5 лет. Два номера. С односпальной и двуспальной кроватью. Ранний заезд. СПА (массаж).

Вариант № 5.

Бронирование от стойки. Родители бронируют номер на имя дочери с женихом на свадьбу. Самый лучший номер, без питания. Оплатить гость хочет сейчас за всё. И оплатить сейчас же хочет весь минибар. Разделять счета не надо. Особых пожеланий нет.

Вариант № 6.

Заселение ПО предварительному бронированию (прямая бронь). Elena Tsomaeva 1308. Номер не готов. Сдать багаж на хранение.

Вариант № 7.

Заселение БЕЗ предварительного бронирования. Номер-студия на одного человека. Оплата за проживание сейчас же.

Вариант № 8.

Заселение БЕЗ предварительного бронирования (walk-in). Гостю нужен номер с кроватью KING-SIZE на одного человека. Оплата за проживание сейчас же.

Вариант № 9.

Гостя заселили в номер с двумя раздельными кроватями, предварительно он сделал бронирование на номер с одной односпальной кроватью. Вещи гость оставил в номере. Oksana Ivanova - 1306.

Вариант № 10.

Заселение. Гость от компании (Alina Fyodorova – 1310). Гость интересуется стоимостью его проживания. Хочет оплатить сейчас мини-бар – наличными.

Вариант № 11.

Заселение иностранца от турфирмы (Peter Wolf – 1505). Гость хочет узнать, сколько ему надо заплатить за проживание! Интересуется торговыми центрами города. Трансфер не нужен.

Вариант № 12.

Выезд (по брони от тур. агентства). Olga Begalieva – 1708. Оплата всего мини-бара - наличными. Гость хочет узнать, сколько ему надо заплатить за проживание. Гость торопится, нервничает и подгоняет администратора.

Вариант № 13.

Выезд (прямая бронь). Rodionova Tatiana – 1707. Гость заказывал рум-сервис. Разделить счет. Оплата рум-сервиса – картой. Оплата проживания – картой. Гость торопится, нервничает и подгоняет администратора.

Вариант № 14.

Прямой выезд+бронирование. Evgenia Strahova – 1301. Мини-бара нет. Гость торопится, нервничает и подгоняет администратора. Нерагантированное бронирование – номер «Студия» на одного человека. Особых пожеланий нет.

Вариант № 15.

Прямой выезд+бронирование. Alina Vinogradova – 1402. Мини-бара нет. Гость торопится, нервничает и подгоняет администратора. Гарантированное бронирование – номер «Улучшенный Бизнес» на одного человека. Особых пожеланий нет.

Вариант № 16.

Помощь гостю. У гостя (Liliana Gogolin, 1605) в номере на полу жижа, прорвало унитаз, стоит сильный неприятный запах в номере (гость из-за неприятного запаха не может находиться в номере, надо не просто вызвать тех.службу, а переселить и комплимент).

Вариант № 17.

Гость на ресепшн просит администратора помочь: у гостя сломалась ручка чемодана. Нужен новый чемодан. Оплата трансфера – водителю. Гость интересуется сувенирами.

Вариант № 18.

Гость на ресепшен просит администратора помочь: у гостя не работает ключ-карта от номера. Просит рассказать, где можно заняться шопингом. Трансфер не нужен.

Вариант № 19.

Гость на ресепшн просит администратора заказать побудку и трансфер на следующий день. Оплатить трансфер сейчас же.

Вариант № 20.

Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в ресторане, и заказать трансфер (сначала поедут на улицу Мира, потом в аэропорт). И заказать звонок-напоминание за один час до трансфера (оплата трансфера водителю).

Вариант № 21.

Гость на ресепшн просит администратора заказать побудку и подготовить ранний завтрак в номер.

Вариант № 22.

Гость на ресепшен интересуется двумя музеями, двумя парками, зданиями-памятниками архитектуры. Нужен трансфер и оплатить его хочет кредиткой на ресепшен.

Вариант № 23.

Гость уже выселился, но так как автобус от отеля только через два часа - он хочет сдать на хранение сумку с инструментами и бутылку керосина. Поскольку это взрывоопасно, значит ее в камеру нельзя. Предложить альтернативный вариант гостю и решить данную ситуацию.

Вариант № 24.

Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле крайне громко разговаривает по телефону, мешает другим гостям. Гость соглашается заказать услугу рум-сервис.

Вариант № 25.

Заселение от компании. Номер готов. Гость хочет оплатить сразу весь мини – бар. Интересуется услугами SPA – комплекса.

**3.2 Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания для экзаменующегося - 1.

Время выполнения экзамена - 6 академических часов на 25 человек.

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

устно прокомментируйте выполнение задания по ходу выполнения работы.

Оборудование: ПК, МФУ, стойка ресепшен

**3.3 Критерии оценки при сдаче экзамена по модулю**

К критериям оценки уровня подготовки обучающегося относятся:

- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;

- обоснованность, четкость, краткость и аккуратность изложения ответа при соблюдении принципа полноты его содержания.

Критерии оценки при сдаче экзамена (квалификационного):

- оценка «***отлично***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную безошибочно, аккуратно, в полном объеме с учетом рациональности выбранных решений; обучающийся демонстрирует высокий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***хорошо***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в полном объеме и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения задания). Демонстрируется умение анализировать практический материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в работе негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий;

- оценка «***удовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме, оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если в работе отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в задании. Имеющиеся практические навыки с трудом позволяют решать конкретные задачи. Оценка «удовлетворительно» выставляется при неаккуратном оформлении работы или наличии в работе ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***неудовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), если работа выполнена небрежно, на низком, непрофессиональном уровне. Не проведён анализ. Выводы отсутствуют, оценка «неудовлетворительно» ставиться также в случае неорганизованности при выполнении тех или иных видов профессиональной деятельности.

**3.4 Литература для обучающегося**

**Печатные издания:**

1. Чудновский А. Д., Жукова М. А., Белозерова Ю. М., Кнышова Е. Н.Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : Учебное пособие. - М. : ИД"ФОРУМ"-ИНФРА-М, 2017. - 400 с. : ил.
2. Ёхина, М.А.Организация обслуживания в гостиницах: Учебник. - М. : Академия, 2017. - 240 с. - (Профессиональное образование).
3. Потапова, И.И.Организация обслуживания гостей в процессе проживания: Учебник. - М. : Академия, 2017. - 320 с. - (Профессиональное образование).
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. - М. : Альфа-М,Инфра-М, 2017. - 304 с.
5. Тимохина, Т.Л.Организация гостиничного дела: Учебник. - М. : Юрайт, 2017. - 331 с.
6. Кабанова, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 190 с.
7. Английский язык: туризм, гостеприимство, платежные средства: учебное пособие / Е.В. Мошняга. - Б.м. : Академия, 2018. - 246 с.

**Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон; перевод В. Н. Егорова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 879 c. - ISBN 5-238-00990-9. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Джон, Р. Введение в гостеприимство: / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. - 4-е изд. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 735 c. - ISBN 978-5-238-01392-3. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Беляева, И. В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации: учебное пособие для СПО / И. В. Беляева, Е. Ю. Нестеренко, Т. И. Сорогина; под редакцией Е. Г. Соболевой. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 131 c. - ISBN 978-5-4488-0409-0, 978-5-7996-2848-2. - Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87805.html> - Режим доступа: для авторизир. Пользователей