

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

РАССМОТРЕНО

Зав.отделения

«Туризма и гостиничного сервиса»

Агеева И.С.

_____ /
подпись

_____ /
председателя ПЦК

«22» июня 2022 г

**Комплект контрольно-измерительных материалов
по профессиональному модулю**

**ПМ 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТИ
СЛУЖАЩИХ (25627 ПОРТЬЕ)**

Образовательной программы по или специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Челябинск, 2022

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»

преподаватель

Е.С. Фурсова

Эксперты:

ТА «Премьера»

О.В. Немкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Комплект КИМ для промежуточной аттестации	..
Приложение 1	..
Приложение 2	..
Приложение 3	..

1. Общие положения

Комплект контрольно-измерительных материалов (КИМ) по профессиональному модулю

ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочих, должности служащих (25627 Портье)

43.02.14 Гостиничное дело

позволяют оценивать сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с установленными показателями (дескрипторы/спецификация).

Спецификация сформированности общих компетенций, освоение которых подтверждается действиями обучающегося на промежуточной аттестации:

Таблица 1

ОК	Дескрипторы (показатели сформированности)	Код	Умения	Код	Знания	Код
ОК.01	1. Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.	ОД.01-1	1. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	ОУ.01-1	1. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;	ОЗ.01-1
	2. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.	ОД.01-2	2. Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части;	ОУ.01-2	2. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.	ОЗ.01-2
	3. Определение этапов решения задачи.	ОД.01-3	3. Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	ОУ.01-3	3. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	ОЗ.01-3
ОК.02	1. Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для	ОД.02-1	1. Определять задачи поиска информации	ОУ.02-1	1. Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности	ОЗ.02-1

	выполнения профессиональных задач					
	2. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.	ОД.02-2	2. Определять необходимые источники информации	ОУ.02-2	2. Приемы структурирования информации	ОЗ.02-2
	3. Структурировать и интерпретировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;	ОД.02-3	3. Выделять наиболее значимое в перечне информации.	ОУ.02-3	3. Формат оформления результатов поиска информации	ОЗ.02-3
ОК 03	1. Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности)	ОД.03-1	1. Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	ОУ.03-1	1. Содержание актуальной нормативно-правовой документации	ОЗ.03-1
	2. Определение траектории профессионального развития и самообразования	ОД.03-2	2. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	ОУ.03-2	2. Возможные траектории профессионального развития и самообразования	ОЗ.03-2
ОК.4	1. Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач	ОД.04-1	1. Организовывать работу коллектива и команды	ОУ.04-1	1. Психология Коллектива, Психология личности	ОЗ.04-1
	2. Планирование профессиональной деятельности	ОД.04-2	2. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ОУ.04-2	2. Основы проектной деятельности	ОЗ.04-2
ОК.5	1. Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по	ОД.05-1	1. Излагать свои мысли на государственном языке	ОУ.05-1	1. Особенности социального и культурного контекста	ОЗ.05-1

ОК.07	профессиональн ой тематике на государственно м языке					
	2. Проявление толерантность в рабочемколлект иве	ОД.05-2	2. Оформлять документы	ОУ.05-2	2. Правила оформления документов	ОЗ.05-2
	1. Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональн ой деятельности;	ОД.07-1	1. Соблюдать нормы экологической безопасности	ОУ.07-1	1. Правила экологической безопасности при ведении профессиональн ой деятельности	ОЗ.07-1
	2. Обеспечивать ресурсосбереже ние на рабочем месте	ОД.07-2	2. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	ОУ.07-2	2. Основные ресурсы задействованные в профессиональн ой деятельности	ОЗ.07-2
	1. Применение средств информатизаци и информационны х технологий для реализации профессиональн ой деятельности	ОД.09-1	1. Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач	ОУ.09-1	1. Современные средства и устройства информатизации	ОЗ.09-1
ОК.9						

Указываются формируемые в рамках профессионального модуля общие компетенции. Каждая компетенция раскладывается на осваиваемые элементы (действия, умения, знания) с присвоением каждому элементу уникального кода.

Спецификация профессиональных компетенций, освоение которых подтверждается действиями обучающегося при текущем контроле и на промежуточной аттестации:

Таблица 2

Формируемые компетенции	Действия	Код	Умения	Код	Знания	Код
ПК.5.1.	1. Планирова ние деятельнос ти службы портъе	ПД5.1-1	1. 1. осу- ществлять ор- ганизацию деятельности служащего по приемке, ре- гистрации и	ДУ5.1-1	функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;	ДЗ5.1-1

			<p>размещению гостей; организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p> <p>осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей;</p>		<p>стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;</p>	
	<p>2. Оценка и планирование потребностей службы портъе в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>ПД5.1-2</p>	<p>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>- составлять и обрабатывать необходимую документацию;</p>	<p>ДУ51-2</p>	<p>- правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p> <p>- принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;</p>	<p>Д35.1-2</p>
<p>ПК.5.2.</p>	<p>1. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p>ПД5.2-1</p>	<p>1. Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями и сегментации гостей и преимуществами отеля;</p>	<p>ДУ5.2-1</p>	<p>1. Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</p>	<p>Д35.2-1</p>

	2. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	ПД5.2-2	2. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	ДУ5.2-2	2. Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж	Д35.2-2
	3. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	ПД5.2-3	3. Организовывать деятельность сотрудников службы портье	ДУ5.2-3	3. Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;	Д35.2-3
...	4. Координация деятельности подчиненных	ПД4.2-4	1. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;	ДУ4.2-4	1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;	Д34.2-4
	5. Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	ПД4.2-5	2. Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности портье с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	ДУ4.2-5	2. Особенности взаимодействия портье с другими службами гостиницы;	Д34.2-5
	6. Управление конфликтным и ситуациям и в	ПД4.2-6	3. Информировать сотрудников службы приема и размещения о	ДУ4.2-6	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях;	Д34.2-6

	деятельнос типортье		методах урегулирован ия конфликтных ситуаций			
ПК.54.3	1. Контроль выполнени я сотрудника ми стандартов обслужива ния и регламенто в службы портье	ПД5.3-1	1. Контролирова ть выполнение Сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролирова ть оказание перечня услуг, предоставляе мых в гостиницах по договору; Контролирова ть процесс обслуживания различных категорий гостей;	ДУ5.3-1	1. Критерии и показатели качества обслуживания;	Д35.3-1
	2. Стимулиро вание подчиненн ых и реализация мер по обеспечен ию их лояльност и	ПД5.3-2	2. Выбирать эффективные методы стимулирован ия и повышения мотивации подчиненных;	ДУ5.3-2	2. Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы бронирования и продаж;	Д35.3-2
	3. Организац ия и контроль соблюдени ятребовани й охраны труда на рабочем месте	ПД5.3-3	3. Контролирова ть соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда	ДУ5.3-3	3. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственно й санитарии, противопожарно й защиты и личной гигиены в	Д35.3-3

			на производстве и в процессе обслуживания гостей;		процессе обслуживания гостей;	
--	--	--	---	--	-------------------------------	--

Указываются формируемые в рамках профессионального модуля профессиональные компетенции. Каждая компетенция раскладывается на осваиваемые элементы (действия, умения, знания) с присвоением каждому элементу уникального кода.

Промежуточной аттестацией по профессиональному модулю

ПМ 05. Выполнение работ по профессии рабочих, должности служащих (25627 Портье)

является экзамен, проводится в 4 семестре освоения программы профессионального модуля, после изучения междисциплинарных курсов и прохождения учебной и производственной практики.

Объектом оценивания при проведении экзамена является сформированность компетенций, соответствующих ПМ.05. Выполнение работ по профессии рабочих, должности служащих (25627 Портье). Условием допуска к экзамену является успешное освоение обучающимися всех элементов программы профессионального модуля: теоретической части модуля (МДК) и практики.

На экзамене студенты отвечают на теоретические вопросы и выполняют практические задания.

При проведении промежуточной аттестации используются следующие КИМ:

- комплект экзаменационных заданий.

В состав комплекта экзаменационных заданий входит задание для экзаменуемого, пакет экзаменатора.

2 Комплект КИМ для промежуточной аттестации по ПМ.

КИМ № 1 КОМПЛЕКТ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ЗАДАНИЙ (количество: 25)

Пакет экзаменуемого		
Задание 1 <i>Ответ на теоретические вопросы</i>		
Объекты оценки:		
Спецификация ПК	ПК. 5.1	ПД5.1-1, ПД5.1-2, ПУ5.1-1, ПУ5.1-2 ПЗ5.1-1, ПЗ5.1-2
	ПК. 5.2	ПД5.2-1, ПД5.2-2, ПД 5.2-3, ПД 5.2-4, ПД 5.2-5, ПД 5.2-6, ПУ5.2-1, ПУ5.2-2, ПУ 5.2-3, ПД 5.2-4, ПД 5.2-5, ПД 5.2-6, ПЗ5.2-1, ПЗ5.2-2, ПЗ 5.2-3, ПЗ 5.2-4, ПЗ 5.2-5, ПЗ 5.2-6
	ПК. 5.3	ПД5.3-1, ПД5.3-2, ПД 5.3-3 ПУ5.3-1, ПУ5.3-2, ПУ 5.3-3, ПЗ5.3-1, ПЗ5.3-2, ПЗ 5.3-3
Спецификация ОК	ОК_01	ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3; ОУ01-1, ОУ012, ОУ 01 -3; О301-1, О301-2, О3 01-3;
	ОК 02	ОД.02-1, ОД.02-2, ОД.02-3; ОУ02-1, ОУ02-2, ОУ 02 -3; О302-1, О302-2, О3 02-3;
	ОК 03	ОД.03-1, ОД.03-2, ОУ03-1, ОУ03-2; О303-1, О303-2,
	ОК 04	ОД.04-1, ОД.04-2, ОУ04-1, ОУ04-2; О304-1, О304-2,
	ОК 05	ОД.05-1, ОД.05-2, ОУ05-1, ОУ05-2; О305-1, О305-2,
	ОК 07	ОД.07-1, ОД.07-2, ОУ07-1, ОУ07-2; О307-1, О307-2,
	ОК 09	ОД.09-1, ОУ09-1, О309-1,
ОК 10	ОД.02-1, ОД.02-2, ОУ03-1,	
Условия выполнения задания	Экзамен выполняется в аудитории, время проведения работы 25 минут	
Инструкция для студентов	<p>Инструкция по выполнению теоретического и практического задания на квалификационном экзамене:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Внимательно прочитайте задание. 2) Пройдите на рабочее место, убедитесь в наличии условий и материалов, необходимых для выполнения комплексного практического задания. 3) Если у Вас возникают вопросы, связанные с заданием, то Вы имеете право задать уточняющие вопросы. 4) Для ответа на вопросы задания можете воспользоваться материалами, учебно-методической и справочной литературой, имеющимися на специальном столе. 5) Письменно ответьте на теоретический вопрос 6) Выполните расчет практической задачи. 7) Время выполнения задания – 25 МИНУТ). 	

	<p>Если Вы не выполнили задание в установленное время, то оно будет оцениваться в том виде, в котором будет готово к тому времени.</p> <p>8) Вы должны соблюдать дисциплину. Запрещается покидать свое рабочее место, обсуждать задание и общаться с другими экзаменуемыми.</p> <p>9) По окончании выполнения задания, работу сдайте ассистенту.</p> <p>10) Не забудьте убрать свое рабочее место.</p>
<p>Оборудование и оснащение</p>	<p>Для проведения работы применяется следующее оснащение:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оборудование: – столы – стулья по количеству экзаменуемых
<p>Текст задания 1</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела 2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. 3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства 4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства. 5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса. 6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий. 7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению) 8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ) 9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение. 10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях. 11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения. 12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей. 13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей. 14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - прово-

ды».

15 Организация работы вспомогательной службы при гостинице.

16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.

17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.

18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.

19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.

20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.

21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.

22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.

23. Основные функции службы приема и размещения гостей.

24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,

25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)

26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.

27. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.

28. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия

29. Сфера компетенции администратора, портье.

30. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей

31. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами

32. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,

33. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей

34. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.

35. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.

36. Порядок передачи дел по окончании смены.

37. Содержание отчета о смене

38. Основные функции администратора, портье.

39. Процедура регистрация гостей.

40. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест

42. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.

43. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не

44. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони,

45. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,

46. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.

47. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.

48. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков,

	<p>наличными.</p> <p>49. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.</p> <p>50. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.</p> <p>51. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.</p> <p>52. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.</p> <p>53. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.</p> <p>54. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.</p> <p>55. Культура обслуживания гостей.</p> <p>56. Специфика обслуживания в гостинице.</p> <p>57. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.</p> <p>58. Работа с жалобами клиентов.</p> <p>59. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.</p> <p>60. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды,</p> <p>61. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми.</p> <p>62. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.</p>	
Критерии оценки:	Отлично	при освоении студентом от 90% до 100% (включительно) содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ.

	Хорошо	при освоении студентом от 70% до 89% содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ.
	Удовлетворительно	при освоении студентом от 41% до 69% содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ.
	Неудовлетворительно	при освоении студентом 40% и менее содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ
Задание 2 <i>Выполнение практического задания</i>		
Объекты оценки:		
Спецификация ПК	ПК. 5.1	ПД5.1-1, ПД5.1-2, ПУ5.1-1, ПУ5.1-2 ПЗ5.1-1, ПЗ5.1-2
	ПК. 5.2	ПД5.2-1, ПД5.2-2, ПД 5.2-3, ПД 5.2-4, ПД 5.2-5, ПД 5.2-6, ПУ5.2-1, ПУ5.2-2, ПУ 5.2-3, ПД 5.2-4, ПД 5.2-5, ПД 5.2.-6, ПЗ5.2-1, ПЗ5.2-2, ПЗ 5.2.-3, ПЗ 5.2-4, ПЗ 5.2-5, ПЗ 5.2-6
	ПК. 5.3	ПД5.3-1, ПД5.3-2, ПД 5.3-3 ПУ5.3-1, ПУ5.3-2, ПУ 5.3-3, ПЗ5.3-1, ПЗ5.3-2, ПЗ 5.3-3
Дескрипторы ОК	ОК.01	ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3; ОУ01-1, ОУ012, ОУ 01 -3; О301-1, О301-2, О3 01-3;
	ОК 02	ОД.02-1, ОД.02-2, ОД.02-3; ОУ02-1, ОУ02-2, ОУ 02 -3; О302-1, О302-2, О3 02-3;
	ОК 03	ОД.03-1, ОД.03-2, ОУ03-1, ОУ03-2; О303-1, О303-2,
	ОК 04	ОД.04-1, ОД.04-2, ОУ04-1, ОУ04-2; О304-1, О304-2,
	ОК 05	ОД.05-1, ОД.05-2, ОУ05-1, ОУ05-2; О305-1, О305-2,
	ОК 07	ОД.07-1, ОД.07-2, ОУ07-1, ОУ07-2; О307-1, О307-2,
	ОК 09	ОД.09-1, ОУ09-1, О309-1,
	ОК 10	ОД.02-1, ОД.02-2, ОУ03-1,
Условия выполнения задания	Экзамен выполняется в аудитории, время проведения работы 25 минут (на каждого обучающегося)	
Инструкция для студентов	Инструкция по выполнению теоретического и практического задания на квалификационном экзамене: 1) Внимательно прочитайте задание. 2) Пройдите на рабочее место, убедитесь в наличии условий и материалов, необходимых для выполнения комплексного практического задания. 3) Если у Вас возникают вопросы, связанные с заданием, то Вы	

	<p>имеете право задать уточняющие вопросы.</p> <p>4) Для ответа на вопросы задания можете воспользоваться материалами, учебно-методической и справочной литературой, имеющимися на специальном столе.</p> <p>5) Письменно ответьте на теоретический вопрос</p> <p>6) Выполните расчет практической задачи.</p> <p>7) Время выполнения задания – 25 минут</p> <p>Если Вы не выполнили задание в установленное время, то оно будет оцениваться в том виде, в котором будет готово к тому времени.</p> <p>8) Вы должны соблюдать дисциплину. Запрещается покидать свое рабочее место, обсуждать задание и общаться с другими экзаменуемыми.</p> <p>9) По окончании выполнения задания, работу сдайте ассистенту.</p> <p>10) Не забудьте убрать свое рабочее место.</p>
<p>Оборудование и оснащение</p>	<p>Для проведения работы применяется следующее оснащение:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оборудование: <ul style="list-style-type: none"> – ПК с программой 1С Отель – - стойка администратора – Бланки отчётности – телефон – инструменты и приспособления: <ul style="list-style-type: none"> – ручка и бумага
<p>Текст задания2</p>	<p>1. Задание 1. На примере турагентства и гостиницы (по выбору студента) определите особенности взаимодействия всех составных частей индустрии гостеприимства</p> <p>Задание 2. На примере конкретной гостиницы укажите конкретные действия для ее создания в зависимости от ее миссии и целей</p> <p>Задание 3. На примере конкретной гостиницы определите ее цели развития бизнеса в зависимости от принятой миссии</p> <p>Задание 4. На примере конкретной гостиницы постройте «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей)</p> <p>Задание 5. На примере конкретной гостиницы проанализируйте влияние внешних и внутренних факторов на размер получаемой прибыли</p> <p>Задание 6. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством услуг питания</p> <p>Задание 7. Постройте схему организационной структуры управления пятизвездочным бизнес-отелем, имеющим 180 номеров</p> <p>Задание 8. На примере конкретной гостиницы определите возможные причины понижения спроса на гостиничные услуги</p> <p>Задание 9. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством гостиничных</p>

услуг

Задание 10. Составить бланк для оценки мотивации работника в отношении выполняемой деятельности (по выбору студента)

Задание 11. Определить потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах отеля

Задание 12. Разработайте схему контроля производственной ситуации (по выбору студента) с учетом организационной культуры

Задание 13. Определить требования к организации рабочего места портье

Задание 14. Определите возможные причины возникновения проблемы “Ухудшение качества гостиничных услуг ” с помощью построения причинно-следственной диаграммы.

Задание 15. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг гостиницы” с помощью управленческих функций

Задание 16. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг ресторана при гостинице” с помощью управленческих функций

Задание 17. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными

Задание 18. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой

Задание 19. Определите алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда

Задание 20. Сформулируйте миссию, определите главную стратегическую цель курортного отеля

Задание 21. Сформулировать миссию, определить главную стратегическую цель отеля «средний класс»

Задание 22. Составьте алгоритм действий портье при встрече и проводах гостя

Задание 23. Составьте программу проведения бизнес-мероприятия в отеле

Задание 24. Составьте программу экскурсионного обслуживания гостей отеля

Задание 25. Составьте перечень технического оснащения рабочего места портье

Задание 26. Составьте программу проведения спортивного мероприятия в курортном отеле

Задание 27. Определите этапы формирования гостиничного продукта

Задание 28. Определите виды организации питания гостей в отелях разной типологии

Задание 29. Определите факторы формирования нормального социально-психологического климата в коллективе гостиницы

Задание 30. Определите полный цикл обслуживания клиентов гостиницы

Критерии оценки:	Отлично	при освоении студентом от 90% до 100% (включительно) содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ.
	Хорошо	при освоении студентом от 70% до 89% содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ.
	Удовлетворительно	при освоении студентом от 41% до 69% содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ.
	Неудовлетворительно	при освоении студентом 40% и менее содержания всех ПК, включённых в программу ПМ и всех ОК, включённых в программу ПМ
Критерии оценивания практических заданий		
Критерий оценки		
1. Теоретический уровень знаний		
2. Количество и качество выдвигаемых идей		
3. Аргументация выдвигаемых идей		
4. Умение слушать оппонентов и вести дискуссию		
5. Ораторское мастерство		
6. Подкрепление материалов фактическим (статистические данные или др.)		
7. Способность отстаивать собственную точку зрения		
8. Качество ответов на вопросы		
Итоговая сумма баллов: _____		
<p style="text-align: center;">Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок:</p> <p>«Отлично» – 20-18 баллов «Хорошо» – 17-15 баллов «Удовлетворительно» – 14-11 баллов «Неудовлетворительно» – 10 баллов и менее</p>		

