

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

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделением

Агеева И.С.

подпись зав. отдела

«28» августа 2020г.

Комплект
контрольно-оценочных средств
по профессиональному модулю
ПМ.05 Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор
гостиницы (дома отдыха)
основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности СПО/НПО
43.02.11 Гостиничный сервис
Базовой подготовки

г. Челябинск, 2020

Разработчики:

Государственное бюджетное
профессиональное образовательное
учреждение

«Южно-Уральский государственный колледж»

преподаватель

Н.А.Белолипецкая

Е.С. Фурсова

ГБПОУ «ЮУГК»

Заведующая отделением
туризма и гостиничного
сервиса

И.С.Агеева

Эксперты от работодателя:

директор туристической компании «Премьера»

эксперт по
лицензированию
гостиничных услуг

Немкова Ольга
Витальевна

Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	9
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по ППССЗ при освоении профессионального модуля.....	9
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	10
2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности.....	12
2.1. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий.....	12
3. Средства контроля для приобретения практического опыта.....	25
4. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний.....	29
Приложение 1. Форма аттестационного листа по практике.....	32
Приложение 2. Оценочная ведомость по профессиональному модулю...	34

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (далее ПМ) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ПССЗ) по специальности (специальностям) СПО 43.02.11 Гостиничный сервис в части овладения вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по должностям служащих**

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и элементов общих компетенций (ОК):

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий)
1	2	3
ПК 5.1 Координировать работу сотрудников службы приема и размещения	знать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; знать внутренний распорядок отеля ;	Тест №1 Тест №2 Тест №3 Тест №4
ПК 5.2 Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры	знать структуру договоров гостиницы с партнерами знать технологию ведения переговоров	Тест №5 Тест №6
ПК 5.3 Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей	знать методы найма персонала; знать методы обучения персонала; знать методы мотивации персонала; знать методы оценки персонала	Тест №7 Тест №8 Тест №9 Тест №10
ПК 5.4 Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов	знать методы увеличения результативности бронирования; знать методы	Тест №11 Тест №12 Тест №13 Тест №14

	<p>управленческого воздействия на сотрудников;</p> <p>знать психологию обслуживания;</p> <p>знать стандарты общения с потребителем;</p> <p>знать классификацию клиентов</p>	
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-демонстрация интереса к будущей профессии	Проверяется в составе компетенций
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 Предоставления услуг по сопровождению туристов. -оценка эффективности и качества выполнения;	
ОК 3 . Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности решать проблемы и принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях	
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникативных технологий профессиональной деятельности;	
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат	

(подчиненных), за результат выполнения заданий.	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	

1.1.2. Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

Иметь практический опыт	Виды работ на производственной практике и требования к их выполнению
1	2
составление внутригостиничной документации	Составление стандартов, бланков оценки, правил внутреннего распорядка, графиков работы
ведение документационного обеспечения во время обслуживания гостей	Заполнение бланков строгой отчетности
информирование потребителя о гостиничных услугах	Создание рекламно-информационного буклета о гостинице
составление договоров с партнерами гостиницы	Создание договоров с партнерами гостиницы
разрешение конфликтных ситуаций	Составление стандарта действий сотрудника в конфликтных ситуациях
написание ответов на жалобы клиентов	Составление письменных ответов на жалобы клиентов
составление стандартов обслуживания службы приема и размещения	Составление стандартов обслуживания для разных категорий сотрудников
контроль за оснащением номеров	Составление контрольных листов

1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
планировать работу службы приема и	Составленный долгосрочный план работ службы приема и	Практическое задание «Анализ особенностей работы

размещения	размещения	администратора при разных формах управления гостиницей»
подготавливать и организовывать работу службы приема и размещения	Составленный краткосрочный план работ службы приема и размещения	Практическое задание «Использование различных методов воздействия на коллектив»
составлять графики работы сотрудников службы приема и размещения	Составленный графики работы сотрудников службы приема и размещения	Практическое задание «Составление правил внутреннего распорядка в отеле»
грамотно реагировать на жалобы	Составленные письменные и устные ответы на жалобы	Практическое задание «Ответ на письменную жалобу гостя»
составлять договоры с партнерами гостиницы	Составленные договора с партнерами гостиницы	Практическое задание «Составление договора с автотранспортным предприятием»
владеть технологией ведения переговоров	Составленный план ведения переговоров	Практическое задание «Составление плана ведения переговоров»
разрешать конфликтные ситуации	Разрешенные конфликты с гостями	Практическое задание «Определение типа клиента»
знать методы найма персонала	Составленные резюме	Практическое задание «Составление резюме»
знать методы мотивации персонала	Составление документации для оценки уровня мотивации персонала	Практическое задание «Создание анкеты для оценки уровня мотивации персонала»
знать методы оценки персонала	Составление бланков оценки персонала	Практическое задание «Оценка персонала»
знать методы увеличения результативности бронирования	Составление документации, необходимой для увеличения результативности бронирования	Практическое задание «Создание рекламной кампании по принципам сарафанного маркетинга»
знать стандарты общения с потребителем	Составление стандартов общения с потребителем	Практическое задание «Стандарты обслуживания клиентов службой приема и размещения»
должностные обязанности поэтажного персонала и требования к его профессиональному поведению	Соблюдение всех требований по должностным обязанностям персонала Составление контрольных листов	Составление сравнительной схемы – таблицы различных видов униформы в сфере сервиса

1.2. Система контроля и оценки освоения программы профессионального модуля

1.2.1. Формы промежуточной аттестации по ПССЗ при освоении профессионального модуля

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК 05.01	Дифференцированный зачет

ПП	Дифференцированный зачет
ПМ	Экзамен (квалификационный)

1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы профессионального модуля

Итоговый контроль освоения вида профессиональной деятельности **Выполнение работ по должностям служащих** осуществляется на экзамене (квалификационном). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) позволяет оценить сформированность профессиональных и общих компетенций, заявленных в ППССЗ, и проводится в два этапа.

Первый этап – это ответы на вопросы экзаменатора в соответствии с содержанием профессиональных компетенций.

Второй этап – решение профессиональных и практических задач в соответствии с содержанием профессиональных компетенций.

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.

При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при аттестации по МДК и зачету по производственной практике.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Дифференцированные зачеты по МДК проводится по вопросам.

Обучающиеся, получившие оценку «отлично» не менее чем 85% общего количества практических работ, освобождается от выполнения заданий на зачете и получает оценку «отлично».

Обучающиеся, получившие оценки «отлично» и «хорошо» не менее чем 75% общего количества практических работ, освобождается от выполнения заданий на зачете и получает оценку «хорошо». Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки, он должен выполнить задания на зачете. Перечень заданий определяется в зависимости от результатов текущего контроля.

Обучающиеся, получившие положительную оценку не менее чем 65% общего количества практических работ, выполняют на зачете только задания, оценки за выполнение которых в рамках текущего контроля были ниже необходимых для положительной аттестации по накопительной системе.

Обучающиеся, получившие положительную оценку менее чем 50% общего количества практических работ, выполняют все экзаменационные задания.

Контроль и оценка по производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией или требованиями организации, в которой проходила практика.

2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности

2.1. Комплект материалов для оценки сформированности элементов общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора (эксперта).

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ

НА I ЭТАП КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

количество вариантов 50

Оцениваемые компетенции:

ПК 5.1 Координировать работу сотрудников службы приема и размещения

ПК 5.2 Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры

ПК 5.3 Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей

ПК 5.4 Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов.

Условия выполнения задания:

Место проведения: учебный кабинет колледжа

Время проведения: первая половина дня

Используемое оборудование: калькуляторы

Инструкция

1. Выбрать вариант задания в соответствии с жеребьевкой
2. Сообщить экзаменатору свой вариант задания
3. Подготовка ответа
4. Максимальное время выполнения задания – 30 минут

Вариант №

1. Функции и обязанности администратора отеля
2. Юридические формы управления гостиницей
3. Признаки, особенности и последствия «здорового» психологического климата в коллективе гостиницы
4. Признаки, особенности и последствия «нездорового» психологического климата в коллективе гостиницы
5. Меры по формированию здорового психологического климата в гостинице
6. Методы управленческого воздействия руководителя на подчиненных
7. Внутренний маркетинг гостиницы: понятие и основные направления
8. Этапы делегирования руководителем полномочий подчиненному

9. Типичные проблемы делегирования полномочий и способы их разрешения
10. Качества, необходимые лидеру коллектива
11. Внутренний распорядок отеля
12. Виды договоров гостиницы
13. Аренда отеля как схема взаимоотношений отеля и туроператора
14. Виды и условия покупки туроператором блоков мест в отеле (комитмент, элотмент)
15. Методы увеличения результативности бронирования и типичные ошибки персонала. Маркетинговые приемы работы сотрудников фронт-деск.
16. Классификации клиентов отеля
17. Виды набора гостиничного персонала
18. Этапы и особенности собеседований при найме персонала гостиницы
19. Методы обучения персонала гостиницы
20. Методы оценки персонала гостиницы
21. Типичные жалобы гостей отеля и правила их рассмотрения. Туристский рэкет.
22. Особенности работы с письменными претензиями гостей отеля
23. Принципы предотвращения конфликтов и способы обезопасить от них отель
24. Особенности исправления ошибки при обслуживании клиента
25. Схемы развития конфликтов в отеле и варианты их разрешения
26. Особенности обслуживания очень высоких и очень тучных гостей, туристических групп и VIP гостей
27. Особенности обслуживания некурящих гостей и гостей с домашними животными
28. Расскажите о предметах обстановки одноместного номера в прихожей и жилой зоне номера
29. Расскажите о предметах обстановки в спальном зоне и в ванной комнате и туалете номера
30. Климатические установки, кондиционеры и требования, предъявляемые к ним
31. Перечислите дополнительные услуги оказываемые бесплатно
32. Назовите наиболее распространённые платные услуги.
33. С какой целью выезжающих из гостиницы просят заполнить анкету?
34. Перечислите услуги, относящиеся к бытовому обслуживанию гостей?
35. Опишите, каким образом можно оформить заказ для химчистке, глажке или стирки в гостиницах высокого класса.
36. Как может быть организован заказ такси в гостинице?
37. Какую карточку выписывает администратор при заказе такси?
38. Как производится оплата за такси?
39. В каких случаях страховка не выплачивается?
40. В чем заключаются услуги предоставления в номерах (room-serve) ?
41. Виды цен на номера, скидки и особые цены гостиниц
42. Виды оплаты гостиничных услуг
43. Виды отчетной гостиничной документации
44. Особенности выписки клиента и оформления счета
 45. Порядок расчета за дополнительные услуги
 46. Правила возврата денежных средств
 47. Понятие ночного аудита, его цели и задачи
 48. Обязанности и функции ночного аудитора
 49. Особенности работы автоматизированной системы аудита
 50. Передача смены кассиром

НА I ЭТАП КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
<p>Задание №1</p> <p>Экзаменационные вопросы (50 вариантов)</p>	<p>ПК 5.1 Координировать работу сотрудников службы приема и размещения</p> <p>ПК 5.2 Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры</p> <p>ПК 5.3 Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей</p> <p>ПК 5.4 Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов.</p> <p>ПК 5.5 Технологический процесс уборки номерного фонда гостиничного предприятия</p> <p>ПК 5.6 Функциональные обязанности персонала отеля (гостиницы)</p> <p>ПК 5.7 Обслуживание гостиничных помещений</p> <p>ПК 5.8 Организация и планирование работы службы горничных</p>	<p>Учащиеся должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; -внутренний распорядок отеля; -методы найма персонала; -методы обучения персонала; -методы мотивации персонала; -методы оценки персонала; -методы увеличения результативности бронирования; -методы управленческого воздействия на сотрудников; -психологию обслуживания; -структуру договоров гостиницы с партнерами; -психологию обслуживания; -правила расчета с гостями; -маркетинговые правила работы фронт деск; -стандарты общения с потребителем; -классификацию клиентов; -технологии ведения переговоров; -правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями; -методы и технологии уборки. -процедуру ухода за живыми растениями. -процедуру завершения уборки. -Уборочный инвентарь и уборочное оборудование, правила безопасной эксплуатации уборочного оборудования. -санитарно-гигиенические требования к уборке. -должностные обязанности поэтажного персонала и требования к его профессиональному поведению.

		<ul style="list-style-type: none"> - расположение службы горничных в управлении отелем (гостинице) - режим работы и возможности профессионального роста - стандарты внешнего вида горничных - виды гостиничных помещений - способы подготовки номеров к заселению - планирование работы старшей горничной - требования к санитарному содержанию помещений гостиниц, к хранению чистого и грязного белья, заправке постелей. Приемы инвентаризации белья. - правила проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номеров. - комплектацию тележки в каждом конкретном случае. - ассортимент, характеристики и правила использования моющих и чистящих средств. - технология чистки ковров и мебели, виды применяемого для этого инвентаря и оборудования, правила его безопасной эксплуатации; ассортимент, характеристики и правила использования моющих и чистящих средств. - ассортимент, характеристики и правила использования чистящих средств. - меры и методы борьбы с вредными насекомыми. ассортимент, характеристика и правила безопасного хранения и использования и инсектицидов. - порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку и получения чистой одежды.
--	--	---

Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменуемых:
50 вариантов
Время выполнения задания:
30 минут
Условия выполнения задания:
Место проведения: учебный кабинет колледжа
Время проведения: первая половина дня
Используемое оборудование: калькуляторы

Рекомендации по проведению оценки:

1. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменуемых, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки.
2. Создайте доброжелательную обстановку для экзаменуемых
3. Ознакомьте экзаменуемых с оборудованием и порядком проведения испытания
4. Ознакомьте экзаменуемых с правилами поведения во время первого этапа экзамена

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ

НА II ЭТАП КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

количество вариантов 50

Оцениваемые компетенции:

ПК 5.1 Координировать работу сотрудников службы приема и размещения

ПК 5.2 Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры

ПК 5.3 Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей

ПК 5.4 Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов.

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

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

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

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

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

Условия выполнения задания:

Место проведения: учебный кабинет колледжа

Время проведения: первая половина дня

Используемое оборудование: калькуляторы, вспомогательная литература

Инструкция

1. Выбрать вариант задания в соответствии с жеребьевкой
2. Сообщить экзаменатору свой вариант задания
3. Подготовка ответа с использованием вспомогательной литературы
4. Максимальное время выполнения задания – 30 минут

Вариант №:

1. Составьте должностную инструкцию администратора отеля. (Разделы: должностные обязанности, права, ответственность).
2. Составьте свое резюме на соискание должности администратора отеля
3. Составьте инструкцию по разрешению конфликтов в отеле
4. Составьте собственную типологию клиентов на основании лекций и практики в отеле
5. Создайте бланк для оценки профессиональных навыков администратора
6. Создайте бланк для оценки профессиональных навыков портье
7. Создайте бланк для оценки профессиональных навыков консьержа
8. Создайте бланк для оценки профессиональных навыков бэлмена
9. Создайте бланк для оценки профессиональных навыков швей царя
10. Создайте бланк для оценки администратора как руководителя
11. Составьте план знакомства нового сотрудника службы ресепшен с остальными службами отеля и необходимыми ему в работе документами гостиницы
12. Составьте список необходимых для работы портье тренингов и обоснуйте его
13. Создайте правила внутреннего распорядка отеля для сотрудников
14. Создайте стандарт приветствия и прощания для сотрудников отеля
15. Создайте инструкцию по соблюдению дисциплины работниками отеля
16. Вы – администратор отеля. Перед вами стоит задача отобрать будущих сотрудников на должность портье. Вы должны определить: функциональные обязанности этого сотрудника (необходимо перечислить эти обязанности и записать их), по каким качествам или иным характеристикам вы будете отбирать сотрудников на эту должность, каковы ваши требования. Составьте два списка, в которых вы должны перечислить десять качеств, которыми должен обладать «идеальный кандидат» на рабочее место, с точки зрения работодателя, и перечислить десять качеств или причин, которые, с точки зрения работодателя, мешают получить работу соискателю.
17. Вы – администратор отеля. Перед вами стоит задача отобрать будущих сотрудников на должность консьержа. Вы должны определить: функциональные обязанности этого сотрудника (необходимо перечислить эти обязанности и записать их), по каким качествам или иным характеристикам вы будете отбирать сотрудников на эту должность, каковы ваши требования? Составьте два списка, в которых вы должны перечислить десять качеств, которыми должен обладать «идеальный кандидат» на рабочее место, с точки зрения работодателя, и перечислить десять качеств или причин, которые, с точки зрения работодателя, мешают получить работу соискателю.
18. Вы – администратор отеля. Перед вами стоит задача отобрать будущих

сотрудников на должность швейцара. Вы должны определить: функциональные обязанности этого сотрудника (необходимо перечислить эти обязанности и записать их), по каким качествам или иным характеристикам вы будете отбирать сотрудников на эту должность, каковы ваши требования. Составьте два списка, в которых вы должны перечислить десять качеств, которыми должен обладать «идеальный кандидат» на рабочее место, с точки зрения работодателя, и перечислить десять качеств или причин, которые, с точки зрения работодателя, мешают получить работу соискателю.

19. Создайте инструкцию отеля по работе с жалобами клиентов (жалобы письменные и устные)
20. Создайте внутри отельный кодекс культуры взаимоотношений администратора отеля с подчиненными
21. Предложите вариант разрешения ситуации. Группа туристов заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге вместо двухместных номеров, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей, гостям предложено размещение в трехместных.
22. Предложите варианты разрешения ситуации. В одном из номеров афинского отеля повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере \$1200.
23. Предложите варианты разрешения ситуации. Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостя оплаты завтрака наличными. У гостя не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина оказалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.
24. Предложите варианты разрешения ситуации. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «5 звезд». При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги соглашались на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.
25. Предложите варианты разрешения ситуации. В службе бронирования и размещения появился новый сотрудник - молодая девушка, выпускница вуза. Стесняясь обратиться за помощью к другим, более опытным сотрудникам, она делает ряд ошибок, которые вызывают общее недовольство. «Старшие» ждут, когда она попросит помощи, и считают ее поведение неуважительным и заносчивым. В свою очередь, девушка считает, что должна сама во всем разобраться, чтобы не отрывать других сотрудников от более важных дел. Ни о каком высокомерии и самонадеянности она даже не помышляет. На лицо явно скрытый конфликт. И если не будут приняты своевременные меры, то атмосфера на работе будет все более накаляться, что, вне сомнения, в первую очередь

- отразится на работе этой службы.
26. Сотрудник отеля решил воспользоваться стремянкой, взяв ее в хозяйственной службе, для того чтобы достать чистое постельное белье с верхней полки шкафа. Поставив ее около шкафа, она стала подниматься, одна ступенька сломалась, и сотрудница упала и сломала руку. Опишите возможные последствия данной ситуации. Поэтапно объясните на кого из персонала отеля вы могли бы возложить ответственность за происшествие.
 27. Горничная, убирая номер, по неосторожности разбила вазу, убрав крупные осколки, она не сочла необходимым, пропылесосить ковровое покрытие. Прибывший в этот номер гость порезал ногу оставшимися осколками от вазы. Связавшись со стойкой ресепшн, он сообщил о данном инциденте. Какие действия необходимо предпринять сотрудникам отеля в сложившейся ситуации? Опишите возможные последствия в данной ситуации? Были ли совершены нарушения, если, да, то какие?
 28. При попытке достать моющее средство с верхней полки, горничная не обнаружив поблизости стремянки, встала на расположенные рядом коробки. В итоге не достав средство, она упала и повредила себе лодыжку ноги и содержимое коробок. Какие действия горничной были неверными и почему? Какие действия необходимо произвести, чтобы решить сложившуюся ситуацию.
 29. Горничная, убирая номер, по своей неосторожности поскользнулась на мокром полу и упала с лестницы второго этажа, после падения от сильных ушибов и сотрясения головы горничная потеряла сознание, и её нашел на полу гость этого номера, который спустя некоторое время вернулся в отель. Какие действия горничной были неверными и почему? Опишите возможные последствия в данной ситуации?
 30. В отеле имеется своя прачечная. У одной из машин износился сливной шланг, техник не заметил этого, то, что одна из стиральных машин вышла из строя, вследствие чего затопило подсобное помещение отеля. Прорыв шланга произошел ночью, когда в прачечной никого не было и к моменту обнаружения происшествия помещение и другая техника сильно пострадали. Опишите возможные последствия в данной ситуации?
 31. Горничная, убирая номер, не заблокировала дверь тележкой, впоследствии чего в номер проник посторонний человек, а горничная его не заметила. Грабитель напал на горничную и ударил по голове, от удара она потеряла сознание. Номер был ограблен, из номера вынесли драгоценности на сумму 1млн. 250 тыс. Опишите – как необходимо было действовать в данной ситуации? Были ли нарушения, и какие? Как можно было избежать возникшего инцидента?
 32. Семья приехала в гостиницу «Зебра» на отдых с 3-х летним сыном. В номере установили детскую кроватку, но с нарушениями, расстояние между прутьями слишком широким. Ребенок по неосторожности просунул голову между прутьев и обратно не смог вытащить. Родителям пришлось обратиться в службу спасения. После случившегося родители мальчика написали претензию о несоответствии нормативах детских кроваток. Какие меры могут быть предприняты для решения этого конфликта?
 33. В службу бронирования (по телефону) поступила заявка на бронирование номера. Гость уточнил, что он высокого роста и ему необходима соответствующая кровать. Однако при въезде его заселили в обычный номер с обычной кроватью. Гость был недоволен. Он тут же написал претензию на сотрудника службы бронирования, с которым он разговаривал по телефону и потребовал переселить его в нужный номер без дополнительной платы. Как необходимо было поступить администратору гостиницы в данной ситуации?
 34. Молодая пара забронировала один двухместный номер в гостинице «Аврора». Они

- получили подтверждение о бронировании. Когда молодожены приехали в данную гостиницу, администратор на стойке ресепшн сообщила им, что никакой заявки на бронирование у них не поступало. Молодая пара была очень недовольна и попросила их заселить в любой свободный двухместный номер, но администратор им сообщила, что и таких свободных номеров нет. Как необходимо было поступить администратору гостиницы в данной ситуации?
35. Гости номера попросили осуществить уборку. Дождавшись, когда постояльцы уйдут, горничная принялась за уборку, первым делом она поправила все кровати и убрала вещи на свои места. Затем горничная начала подметать помещение и, не заметив на полу золотой браслет, смела его в совок с мусором и выбросила в пакет, так как горничная подметала вручную, а не машинным устройством у нее была большая вероятность заметить золотой браслет проживающей. Закончив уборку, горничная ушла, пришли постояльцы номера и обнаружили пропажу, и сообщили о случившемся администратору. Какие меры предпринял администратор?
36. В гостинице «Аврора» горничные не успевали справляться с большим количеством работы по уборке номеров. Гостиница решила воспользоваться помощью клининговой компании. Было сэкономлено время, но потрачено вдвое больше финансовых средств, чем на предыдущие затраты. Продолжать ли гостинице пользоваться услугами клининговой компании? Выгодно ли для гостиницы такое сотрудничество?
37. В гостинице «Березка» горничная проводила текущую уборку в номерах. Один из клиентов отказался от уборки в его номере, но на следующий день он заявил администратору гостиницы о том, что его номер не был убран. Действия администратора в данной ситуации? Виновата ли в этом служба горничных?
38. В отеле «Классика» горничная во время текущей уборки, приступая к чистке осветительного прибора, пренебрегла правилами безопасности, и воспользовалась моющим средством, при этом, не отключив прибор от сети и тем самым повредив его. Действия администратора в данной ситуации? Какие меры нужно предпринять, чтобы подобная ситуация больше не повторялась?
39. По неосторожности горничная перепутала растворы (вместо дезинфицирующего средства взяла хлорный раствор) и начала уборку в номере. Не заметив своей ошибки, она закончила уборку в номере и покинула его. Впоследствии, гость, въехавший в этот номер, стал чихать и кашлять, так как у него была аллергия на хлорный раствор. Он потребовал компенсацию за испорченный отдых. Может ли гостиница компенсировать гостю испорченный отдых? Есть вина горничной?
40. Производя уборку, горничная обнаружила в одном из номеров драгоценные украшения и решила их примерить. В это время вернулся гость данного номера. Вся эта ситуация повлекла за собой неприятный инцидент, а также все это сказалось на репутации отеля. Опишите пошагово дальнейшие действия персонала гостиницы в сложившейся ситуации? Были ли нарушения в работе горничной, если да, то какие? Опишите возможные последствия данного инцидента?
41. Горничная постороннему человеку поделилась информацией о клиентах, проживающих в отеле и находящихся в их номерах ценных вещах. Были ли нарушения в работе горничной, если да, то какие? Опишите возможные последствия данного инцидента?
42. В гостиницу прибыл постоянный гость. При размещении служба приема обратила внимание, что у клиента на день заезда юбилейная дата. В таких случаях администрация гостиницы всегда делала гостю подарок, в виде коробки конфет. В данном случае клиенту, был приятен подарок, но ему в связи с болезнью нельзя употреблять в пищу сладкое, и, он вернул коробку конфет, через горничную. Горничная передала подарок службе приема и размещения. Как можно было

избежать сложившейся ситуации? Оцените поступок гостя и службы приема и размещения?

43. Постоянный VIP-клиент прибыл в гостиницу «Алмаз». При заселении в номер, он обнаружил, что фрукты в вазе частично испорчены. Гостя это расстроило, и он сообщил о случившемся по телефону администратору гостиницы. Какие действия в отношении гостя должен произвести администратор? Что в этой ситуации должна сделать горничная, если это ее вина? Опишите пошагово действия персонала.
44. Администратор поручил горничной отеля в виде поощрения передать мягкую игрушку гостю, проживающему с маленьким ребенком, в номере сьюит. Горничная предполагала, что никто не узнает, если она не отдаст ее гостям. В результате, гость с ребенком вышли на ужин, администратор поинтересовался, понравился ли им подарок от отеля? Возник неприятный инцидент. Опишите действия администратора отеля в этой ситуации? Опишите пошагово действия персонала отеля (горничной и администратора)
45. После выезда гостя, при проверке номера люкс, горничная заметила пропажу халата и сообщила об этом администратору на стойку ресепшн. Но при оформлении документов на выезд гостя из отеля, администратор скрыл факт пропажи имущества отеля, так как гость был VIP-персоной и частым клиентом данного отеля. Опишите, какую необходимо заполнить документацию, на гостя при возмещении ущерба, причиненного имуществу отеля. Опишите причину поступка администратора.
46. Гость с нарушением слуха заказал себе ужин в номер. Служба Room-сервис не смогла достучаться до клиента, и не доставила заказ в номер и его унесли на кухню. Клиент требует книгу жалоб. Действия администратора? Вина ли в этом служба room сервис?
47. В гостинице «Аз» проживал гость. При выезде, пока оформляли документы, и гость оплачивал счет, горничная проверила номер на наличие имущества. Оказалось, что в номере не хватает пепельницы, полотенца, фена, и ванных принадлежностей. Горничная немедленно сообщила о случившемся администратору. Сотрудник гостиницы мягко намекнул гостю, что он должен вернуть имущество, принадлежавшее гостинице, либо заплатить за него. Гость в свою очередь признался, что у него kleptomания. Он беспрекословно вернул все взятые вещи. Акт составлять не стали. Действия администратора в подобных ситуациях? Что необходимо сделать, если гость отказался вернуть имущество?
48. В гостинице «Осаль», один из постоянных клиентов забыл в номере мобильный телефон, и не смог открыть свой номер электронной картой, позвал горничную, но и горничная не смогла открыть дверь. Гость был возмущен, требовал, чтобы его переселили в другой номер и что он больше в эту гостиницу не приедет. Проблема с ключом была решена администратором, которому сообщили о случившемся. Опишите действия администратора в подобных ситуациях?
49. Проводя уборку номера, горничная случайно задела рукой духи клиента. Упав, они разбились. Так как на туалетном столике стояло большое количество косметики и

парфюмерии, она подумала, что гость не заметит пропажу, не сообщила об этом инциденте старшей горничной. После прихода, гость обнаружил пропажу духов и потребовал объяснения у администратора. Что предпримет администратор, чтобы объяснить пропажу духов?

50. Во время уборки в номере горничная перепутала Моющее средство, вместо раствора щелочи взяла раствор уксусной кислоты и случайно пролила его на поверхность деревянного стола, не увидев этого, по окончании уборки по своей невнимательности она забыла про стол с каплями и ушла. Прейдя в номер, гость был возмущен, так как невнимательная горничная испортила не только стол, но и его кожаные перчатки. Какие действия горничной были не правильными? Опишите дальнейшее развитие сложившейся ситуации.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

НА II ЭТАП КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
<p>Задание №2</p> <p>Профессиональные и практические задачи (50 вариантов)</p>	<p>ПК 5.1 Координировать работу сотрудников службы приема и размещения</p> <p>ПК 5.2 Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры</p> <p>ПК 5.3 Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей</p> <p>ПК 5.4 Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов.</p> <p>ПК 5.5 Технологический процесс уборки номерного фонда гостиничного предприятия</p> <p>ПК 5.6 Функциональные обязанности персонала отеля (гостиницы)</p> <p>ПК 5.7 Обслуживание гостиничных помещений</p> <p>ПК 5.8 Организация и планирование работы службы</p>	<p>Учащиеся должны уметь:</p> <p>планировать работу службы приема и размещения;</p> <p>-подготавливать и организовывать работу службы приема и размещения;</p> <p>-составлять графики работы сотрудников службы приема и размещения;</p> <p>-грамотно реагировать на жалобы;</p> <p>-составлять договоры с партнерами гостиницы;</p> <p>-владеть технологией ведения переговоров;</p> <p>-разрешать конфликтные ситуации.</p> <p>- выполнять все виды уборочных работ в номере</p> <p>- комплектовать тележку, готовить инвентарь к работе</p> <p>- планировать уборочные работы всей смены службы горничных</p> <p>- контролировать и обеспечивать необходимое оснащение номеров</p> <p>- работать с санитарно-гигиеническими принадлежностями</p>

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

<p>Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменуемых: 50 вариантов</p> <p>Время выполнения задания: 30 минут</p> <p>Условия выполнения задания: Место проведения: учебный кабинет колледжа Время проведения: первая половина дня Используемое оборудование: калькуляторы</p> <p>Рекомендации по проведению оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменуемых, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки. 2. Создайте доброжелательную обстановку для экзаменуемых 3. Ознакомьте экзаменуемых с оборудованием и порядком проведения испытания 4. Ознакомьте экзаменуемых с правилами поведения во время первого этапа экзамена

3. Средства контроля для приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций, умений	Виды работ на учебной и / или производственной практике, требования к их выполнению и / или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
Составление внутригостиничной документации	ПК 5.1 Координировать работу сотрудников службы приема и размещения	Составление долгосрочного и краткосрочного планов работы службы приема и размещения	Отчет по производственной практике
Участие в заключении договоров с партнерами гостиницы	ПК 5.2 Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры	Заполнение договоров с партнерами гостиницы	
Составление внутригостиничной документации	ПК 5.3 Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и	Составление резюме, бланков оценки работы служб отеля	

	размещения гостей		
ведение документационного обеспечения во время обслуживания гостей информирование потребителя о гостиничных услугах;	ПК 5.4 Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов.	Составление анкет удовлетворенности гостя обслуживанием в гостинице	
Уметь планировать работу отделов гостиницы	ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Составлять планы деятельности	
Организовывать рабочее место службы приема и размещения и службы горничных	ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Организовывать собственную деятельность	
Составлять графики работы, разрешать конфликтные ситуации	ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Составление стандартов работы служб отеля	
Умение применять на практике информационные технологии	ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального	Поиск и анализ информации о гостиничном бизнесе	

	и личностного развития.		
Контролировать и обеспечивать необходимое оснащение номеров	ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование сети Интернет и иных средств связи	
Владеть технологией проведения переговоров	ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Решение конфликта	
Планировать уборочные работы всей смены службы горничных	ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.		
Уметь планировать работу каждой должностной единицы службы приема и размещения	ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Решение конфликта Составление плана работы	
Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Составление технического задания для информационной системы	

4. Задания для оценки умений и усвоения знаний

1. 15 тестов – представлены в электронном учебнике «Выполнение работ по должностям служащих»
2. 35 практических заданий – представлены в электронном учебнике «Выполнение работ по должностям служащих»
3. 8 комплексных профессиональных ситуаций – представлены в учебнике «Выполнение работ по должностям служащих»
4. Составление должностной инструкции администратора отеля
5. Подготовка презентационного материала на тему «Гостиничные объединения»
6. Проведение деловой игры «Стандарты внешнего вида сотрудников службы приема и размещения»
7. Проведение деловой игры «Составление графиков работы служащих службы приема и размещения»
8. Моделирование деловых ситуаций с различными методами управленческого воздействия
9. Создание презентации на тему «Работа администратора в течение рабочего дня»
10. Моделирование деловой ситуации «Взаимодействие администратора службы приёма и размещения с горничными»
11. Подготовка презентационного материала на тему «Фазы переговоров»
12. Моделирование деловой ситуации «Переговоры с экскурсионной фирмой»
13. Моделирование деловых ситуаций переговоров с применением прямых и косвенных методов манипуляции
14. Анализ и составление договора с автотранспортным предприятием
15. Анализ и составление договора с авиакомпанией
16. Анализ и составление договора с железной дорогой
17. Анализ и составление договора с экскурсионной фирмой
18. Составление собственного резюме, его анализ и оценка
19. Проведение деловой игры «Отдел кадров»
20. Моделирование деловых ситуаций собеседований с разными стратегиями проведения
21. Подготовка презентационного материала на тему «Виды нематериальной мотивации персонала службы приема и размещения»
22. Проведение деловой игры «Кадровый аудит»
23. Составление и проведение собственного тренинга для адаптации сотрудников службы приема и размещения
24. Моделирование деловых ситуаций конфликтов на стойке ресепшн
25. Деловая игра «Исправление ошибки при обслуживании клиента»
26. Подготовка презентационного материала на тему «Туристский рэкет»
27. Создание стандарта поведения в конфликтной ситуации
28. Написание ответов на письменные претензии клиентов
Подготовка презентационного материала на тему: «Элементы сарафанного маркетинга»
29. Практическое задание «Соответствие качества уборки в гостинице в ванной комнате, спальном месте, бытовых приборов, мебели»
30. Моделирование деловой ситуации: «Комплектация тележки в каждом конкретном случае»
31. Моделирование деловой ситуации «Заселение клиента в номер».

32. Моделирование деловой ситуации «Приёмка номера».
33. Оформление эссе на тему «Соответствие качества уборки в гостинице в ванной комнате, спальном месте, бытовых приборов, мебели»
34. Практическое задание «Применение профессионального технологического оборудования горничными в отелях различных категорий».

Форма аттестационного листа по практике

(заполняется на каждого обучающегося)

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

 ФИО обучающегося

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис успешно прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю **ПМ.05 «Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»** в объеме 108 часа с « ____ » _____ 20_ г. по « ____ » _____ 20_ г. в организации _____

 наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика (соответствует/ не соответствует)
<p>Инструктаж о прохождении производственной практики.</p> <p><u>Задание 1.</u> Оформление и составление различных видов заявок. Составлять графики работы сотрудников службы приема и размещения;</p> <p><u>Задание 2.</u> составлять графики работы сотрудников службы приема и размещения; грамотно реагировать на жалобы; разрешать конфликтные ситуации.</p> <p><u>Задание 3.</u> контролировать и обеспечивать необходимое оснащение номеров</p> <p><u>Задание 4.</u> работать с санитарно-гигиеническими принадлежностями выполнять все виды уборочных работ в номере</p> <p><u>Задание 5.</u> готовить инвентарь к работе, планировать уборочные работы</p>	

Сформированность общих компетенций обучающегося по результатам производственной практики		
Код	Наименование компетенции	Уровень сформированности компетенции на основании педагогических наблюдений (уровни: отсутствует, низкий, ниже среднего, средний, выше среднего, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	
Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
Дата «__» _____, 20__	Подпись руководителя практики _____/_____/	
	Подпись ответственного лица организации (базы практики) _____/_____/	

Оценочная ведомость по профессиональному модулю

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ. 05 Выполнение работ по профессиям рабочих 20063 Администратор
гостиницы (дома отдыха)**

ФИО _____

обучающийся (аяся) на III курсе по специальности СПО
43.02.11 Гостиничный сервис
код и наименование специальности

освоил(а) программу профессионального модуля
в объеме _384_ часов с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.
результатом промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля (если
предусмотрено учебным планом).

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК 05.01 Администратор гостиницы (служба приема и размещения)	Дифференцированный зачет	
УП.05. Учебная практика	Не предусмотрена	--
ПП 05 Производственная практика	Дифференцированный зачет	
ПМ 05 Выполнение работ по должностям служащих	Экзамен квалификационный	

Результаты выполнения и защиты курсового проекта (работы) (если предусмотрено учебным планом; если защита проекта входит в экзамен квалификационный – пункт переносится ниже).

Тема « _____ »

Оценка _____.

Итоги экзамена (квалификационного) по компетенциям

Коды проверяемых компетенций	Оценка (да / нет)
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных	

задач, профессионального и личностного развития	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	
ПК 5.1. Координировать работу сотрудников службы приема и размещения	
ПК 5.2. Проводить переговоры с партнерами гостиницы и заключать договоры	
ПК 5.3. Набирать, мотивировать, обучать и оценивать персонал службы приема и размещения гостей	
ПК 5.4. Руководить работой сотрудников гостиницы по увеличению числа постоянных клиентов	
Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю _____	
Дата ____ . ____ .20 ____	Подписи членов экзаменационной комиссии _____ _____ _____