

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Портье)

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность «Гостиничные услуги»

Базовая подготовка

Очная форма

Владивосток 2023

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.12.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100; примерной образовательной программой.

Разработана:

Нивинская Ольга Андреевна, преподаватель Академического колледжа ВВГУ
Тен Жанна Александровна, преподаватель Академического колледжа ВВГУ

Рассмотрена на заседании ЦМК
Протокол № 9 от « 17 » мая 2023 г.

Председатель ЦМК



Гусакова А.Д.

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Результаты освоения профессионального модуля	5
3	Структура и содержание профессионального модуля	6
4	Условия реализации программы модуля	16
5	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	19

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ.03 ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ПОРТЬЕ)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Рабочая программа составляется для очной формы обучения

1.2. Требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

- **навыки:** оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения; оказания дополнительных услуг по запросу гостей; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; организации деятельности сотрудников по учету и реализации заказов гостей; оформлении отчетной документации при реализации заказов гостей;

- **уметь:** осуществлять деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению; осуществлять деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей; оформлять отчетную документацию при реализации заказов гостей; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

- **знать:** стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения, критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при реализации заказов гостей; ассортимент услуг и ценовую политику гостиницы.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портъе) в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей

Личностные результаты освоения профессионального модуля:

- Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе

- Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России.

- Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности.

- Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости.

- Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением

- Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней

- Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни

- Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен.

- Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации

- Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.

-Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде

- Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них

- Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве.

- Принимающий российские традиционные семейные ценности.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Объем образовательной программы профессионального модуля	358
Аудиторная учебная нагрузка	100
Учебная практика	72
Производственная практика	108
Самостоятельная работа студента (всего)	48
Консультации	12
Промежуточная аттестация – экзамен, диф.зачет	6
Итоговая аттестация в форме – квалификационный экзамен	12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ (ПОРТЬЕ)

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика	Производственная, (часов)
			Всего часов	В т. ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	Всего часов	В т. ч. курсовая работа (проект), (часов)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК.3.1 ПК.3.2	МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	166	100	66	48			
ПК.3.1 ПК.3.2	Учебная практика	72					72	
ПК.3.1 ПК.3.2	Производственная	108						108
	Квалификационный экзамен	12						
	ВСЕГО:	358	100	66	48	-	72	108

2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 03.01		166	
Организация обслуживания гостей в процессе			
Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	Содержание учебного материала 1. Особенности сферы услуг 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие 3. Нормативные правовые акты РФ 4. Средства размещения туристов 5. Функциональные требования к гостиницам	4	12
	Практические работы 1. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие 2. Нормативные правовые акты РФ 3. Средства размещения туристов	11	2,3
Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы	Содержание учебного материала 1. Служба маркетинга 2. Финансовая служба 3. Служба безопасности	6	2
	Практические работы 1. Цена и ценообразование в гостиницах 2. Система продаж. Туроператоры 3. Рекламная и информационно-справочная деятельность 4. Связи с общественностью	11	2,3
Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы	Содержание учебного материала 1. Инженерно-техническая служба 2. Охрана труда	6	2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	3. Служба снабжения и складирования. 4. Бельевое хозяйство 5. Работа прачечной и химчистки		
	Практические работы 1. Обслуживающий персонал в униформе 2. Анализ и характеристика вспомогательных служб гостиниц г. Владивостока 3. Оборудование и технологии вспомогательных служб гостиниц г.	11	2,3
Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда	Содержание учебного материала 1. Услуги и уборочные работы 2. Контроль качества уборки и содержания номеров 3. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.	6	2
	Практические работы 1. Формирование тележки горничной 2. Хронометраж времени на уборку номеров 3. Требования к персоналу службы номерного фонда 4. Требования и правила хранения ценных вещей	11	2,3
Тема 5. Предоставление дополнительных услуг	Содержание учебного материала 1. Платные дополнительные услуги 2. Экскурсионные услуги 3. Бизнес-центры и конференц-залы 4. Транспортные услуги гостиницы 5. Оказание торговых и других услуг	6	2
	Практические работы 1. Бюро обслуживания(сервис-бюро) 2. Организация работы экскурсионных бюро в гостиницах	11	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 6. Организация питания в гостиницах	Содержание учебного материала 1. Проектирование предприятий питания 2. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания 3. Обслуживание туристских групп 4. Обслуживание в залах ресторанов и номерах 5. Обслуживание приемов и банкетов	6	2
	Практические работы 1. Технология сервировки столов 2. Типы и виды посуды 3. Типы и виды белья на предприятиях питания 4. Технология обслуживания туристов питанием	11	2,3
Самостоятельная работа по МДК.03.01	1. Сбор, структуризация материала о предприятиях питания гостиниц г. Владивостока 2. Составление сравнительной характеристики предприятий питания гостиниц г. Владивостока 3. Нормативные правовые акты РФ 4. Характеристика материально-технической базы гостиницы 5. Гостиница как объект проектирования и строительства 6. Экологические требования к гостиницам 7. Инвестиции в гостиничном бизнесе 8. Формы реального инвестирования 9. Выставочная деятельность гостиницы 10. Стандартизация и сертификация, лицензирование 11. Совершенствование качества предоставляемых услуг 12. Организация претензионной работы 13. Учет и возврат забытых вещей 14. Технология ведения поиска утерянных вещей	48	3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	15. Оказание медицинской помощи 16. Анимационная деятельность гостиницы 17. Концертное и развлекательное оборудование 18. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги		
Учебная практика (виды работ)	1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии	72	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).</p> <p>13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>18. Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>19. Оформление документов на забытые вещи</p>		
Производственная практика (виды работ)	<p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p>	108	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье</p> <p>10. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита</p> <p>11. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>12. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>13. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>14. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>15. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>16. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>17. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования</p> <p>18. Ведение учета забытых вещей</p> <p>19. Работа с просьбами и жалобами</p>		
Квалификационный экзамен		12	
Всего		358	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Лаборатория «Гостиничный номер»

Основное оборудование: Зона ожидания для посетителей: диван (из 4-х составляющих); Зона ожидания для посетителей: журнальный столик; Зона ожидания для посетителей: кресло; Модуль гостиничного номера: полутороспальная бокс-кровать; Модуль гостиничного номера: прикроватная тумбочка; Санузел: душевая кабина; Санузел: зеркало с полочкой; Санузел: полотенца для душа, лица и ног; Санузел: принадлежностями для умывания; Санузел: раковина для умывания; Санузел: унитаз; Стойка администратора; Тележка горничной; Часы настенные; Шкаф для бумаг открытый; Шкаф для одежды.

Мастерская «Администрирование отеля»

Основное оборудование: Специализированное компьютерное рабочее место количество посадочных мест - 20 шт.; многофункциональное устройство - 2 шт.

Стойка администратора (стойка администратора - 1 шт., ноутбук - 1 шт., ЖК-панель - 1 шт.; диван офисный - 1 шт.; журнальный столик - 1 шт.; счетчик банкнот - 1 шт.; комплект кассового оборудования Атол - 1 шт., платёжный электронный терминал - 1 шт.; записывающее устройство магнитных карт (энкодер) - 1 шт.; стол журнальный - 1 шт.)

Программное обеспечение: Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited; Система управления гостиницей №2 HRS Oracle Hospitality OPERA; Система управления гостиницей № 1 Libra Hospitality «Logus HMS»; Интегрированный пакет программного обеспечения для создания и редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Creative Cloud.

3.2 Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537> (дата обращения: 15.05.2023).

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785> (дата обращения: 15.05.2023).

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 15.05.2023).

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303> (дата обращения: 15.05.2023).

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт,

2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924> (дата обращения: 15.05.2023).

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254> (дата обращения: 15.05.2023).

Нормативные документы

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Журналы (электронные):

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

Руконт: межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум.– URL: <http://rucont.ru>.

Научная электронная библиотека (НЭБ) – URL:<http://elibrary.ru/defaultx.asp>. Все о туризме. Туристская библиотека. – URL: <http://tourlib.net/>.

ProHotel: портал про гостиничный бизнес. – URL: <http://prohotel.ru/> Hotelier: электрон. журнал. – URL: <https://hotelier.pro/>

Академия гостеприимства: журнал. – URL: <http://hotel-rest.biz/>

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение ПМ.03 производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и календарным графиком. Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий.

График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, включающих в себя как теоретические, так и лабораторно-практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин: ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостеприимстве, ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп.

При проведении практических занятий проводится деление группы студентов на подгруппы, численностью не более 20 чел.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно-методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения учебной и/или производственной практики разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации. График проведения консультаций размещен на информационном стенде дирекции Академического колледжа.

При выполнении курсовой работы проводятся как групповые аудиторные консультации, так и индивидуальные.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье».

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по ЛПР и рубежному контролю является для каждого студента обязательным. В случае отсутствия оценок за ЛПР и ТРК студент не допускается до сдачи экзамена по модулю.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

4.1 Конкретизация результатов освоения ПМ

По результатам освоения модуля проводится экзамен по модулю, возможно с элементами демонстрационного, оценка результатов которого проводится в соответствии критериям стандарта WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».

ПК.3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Навыки	Виды работ на практике: 1. Информировать гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе 2. Информировать гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс 3. Вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса 4. Выдавать зарегистрированным гостям ключей от номера
Уметь:	Тематика практических работ 1. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие 2. Нормативные правовые акты РФ 6. Средства размещения туристов 7. Цена и ценообразование в гостиницах 8. Система продаж. Туроператоры 9. Рекламная и информационно-справочная деятельность 10. Связи с общественностью
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: Подготовить индивидуальное задание(доклад) по темам: 1. Сбор, структуризация материала о предприятиях питания гостиниц г. Владивостока 2. Составление сравнительной характеристики предприятий питания гостиниц г. Владивостока 3. Нормативные правовые акты РФ 4. Характеристика материально-технической базы гостиницы 5. Гостиница как объект проектирования и строительства 6. Экологические требования к гостиницам 7. Инвестиции в гостиничном бизнесе 8. Формы реального инвестирования
ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	
Навыки	Виды работ на практике: 1. Информировать гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе 2. Информировать гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс 3. Выдавать и хранить ключи от номеров 4. Принимать и хранить ценности гостей 5. Вносить данные по заказам гостей в информационную систему 6. Выполнять услуги гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения

<p>Уметь:</p>	<p>Тематика лабораторных/практических работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Столовая посуда и приборы. 2. Рассадка гостей за столом. 3. Правила пользования столовыми приборами. 4. Этика потребления блюд и алкогольных напитков 5. Разработка корпоративного мероприятия 6. Практические приемы формирования бизнес-подарков 7. Обслуживающий персонал в униформе 8. Анализ и характеристика вспомогательных служб гостиниц г. Владивостока 9. Оборудование и технологии вспомогательных служб гостиниц г. Владивостока 10. Формирование тележки горничной 11. Хронометраж времени на уборку номеров 12. Требования к персоналу службы номерного фонда 13. Требования и правила хранения ценных вещей
<p>Знать:</p>	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технология и организация обслуживания номерного фонда 2. Предоставление дополнительных услуг 3. Организация питания в гостиницах
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Тематика самостоятельной работы: Участие в тематической дискуссии по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выставочная деятельность гостиницы 2. Стандартизация и сертификация, лицензирование 3. Совершенствование качества предоставляемых услуг 4. Организация претензионной работы 5. Учет и возврат забытых вещей 6. Технология ведения поиска утерянных вещей 8. Оказание медицинской помощи 9. Анимационная деятельность гостиницы 10. Концертное и развлекательное оборудование 11. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Портье)

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность «Гостиничные услуги»

Форма обучения: очная

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.12.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100, примерной образовательной программой, рабочей программой профессионального модуля.

Разработчик(и): *О.А. Нивинская, преподаватель*

Е.А. Владимирова, преподаватель

Ж.А. Тен, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «17» мая 2023 г.

Председатель ЦМК _____


подпись

А.Д. Гусакова

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее - КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье).

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье).

Формой промежуточной аттестации является экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ПК 3.1 ПК 3.2	Н1	оказания услуг по приему, регистрации, размещению гостей предприятия размещения;
	Н2	оказания дополнительных услуг по запросу гостей;
	Н3	проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н4	организации деятельности сотрудников по учету и реализации заказов гостей;
	Н5	оформлении отчетной документации при реализации заказов гостей;
	У1	осуществлять деятельность по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, регистрации и размещению
	У2	осуществлять деятельность по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
	У3	выполнять и соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения
	У4	организовывать деятельность сотрудников по учету и реализации заказов гостей;
	У5	оформлять отчетную документацию при реализации заказов гостей;
	У6	проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном
	31	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения, критерии и показатели качества
	32	основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания
	33	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе
	34	правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; требования, предъявляемые к ведению отчетной документации при
	35	ассортимент услуг и ценовую политику гостиницы

2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Н1-Н3	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания №1	Ситуационная задача Собеседование
Н3-Н5	Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 5. Предоставление дополнительных услуг Тема 6. Организация питания в гостиницах	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания №2	Ситуационная задача Собеседование
У1, У2	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 6. Организация питания в гостиницах	Контрольная работа Собеседование №1 Тестовые задания Ситуационные задания №1,2	Ситуационная задача Собеседование
У2, У3	Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания №1	Ситуационная задача Собеседование
У3, У4, У6	Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания №1	Ситуационная задача Собеседование
У4, У5	Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания №2	Ситуационная задача Собеседование
У5, У6	Тема 5. Предоставление дополнительных услуг	Контрольная работа Собеседование Творческие рефераты Ситуационные задания №2	Ситуационная задача Собеседование
31-34	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания №1	Ситуационная задача Собеседование
32-35	Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда	Контрольная работа Собеседование	Ситуационная задача

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 5. Предоставление дополнительных услуг Тема 6. Организация питания в гостиницах	Творческие рефераты Ситуационные задания №2	Собеседование

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<i>МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</i>		
Текущий контроль		
Тестовое задание Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы	20	20
Творческие рефераты Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 5. Предоставление дополнительных услуг Тема 6. Организация питания в гостиницах	77	40
Собеседование Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы	50	20
Контрольная работа Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 5. Предоставление дополнительных услуг	13	30
Формы первичных документов Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 5. Предоставление дополнительных услуг	11	20
Ситуационная задача №1 Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2. Организация работы функциональных служб	18 28	15

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
гостиницы Тема 3. Вспомогательные службы гостиницы Ситуационная задача №2 Тема 4. Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 5. Предоставление дополнительных услуг Тема 6. Организация питания в гостиницах		
Промежуточная аттестация		
Ситуационная задача	46	20
Собеседование	50	20

4 Структура контрольных заданий

МДК. 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Текущий контроль

4.1 Ситуационные задачи №1

ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ

Пользуясь ГОСТ Р 50645 - 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание.

Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10м².

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях 'круглогодично; радиотрансляция во всех

помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двуспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания.

Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двуспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите следующие ситуационные задачи.

I. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

1. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

2. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

3. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

4. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

5. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

6. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

7. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

8. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

9. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

II. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

Ситуационные задачи №2

1. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подножку багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

2. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч.

3. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел - в 50 % номеров

4. Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес-центр. Определите категорию гостиницы.

5. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м², комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

6. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

7. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

8. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните

описание номера.

9. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.

10. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.

11. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

12. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

13. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 16.10.

14. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб/сут.

15. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

16. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звезд»?

17. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

18. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

19. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

20. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера - 850 руб/сут.

21. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

22. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

23. В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.

Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал

работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

24. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

25. Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

26. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчетного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера - 3200 руб. в сутки.

27. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя - электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

28. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

Тестовое задание

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.

Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной.

Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.

Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.

Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник?

Выберите правильный ответ:

- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;

- б) не изымете кипяtilьник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипяtilьник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

Контрольная работа № 1

1. Выделите основные и специфические черты гостиничных услуг
2. Раскройте понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства
3. Раскройте специфику различных систем гостеприимства
4. Перечислите типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии
5. Назовите принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия
6. Персонал контактной зоны, заднего плана, центра прибыли - структура, основные функции
6. Дайте характеристику подразделениям гостиничного предприятия.

Контрольная работа № 2

1. Что понимается под гостиничной индустрией, дайте характеристику составляющим ее элементов.
2. Какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? В чем заключается сущность гостиничной деятельности?
3. Раскройте понятие гостиницы. Изобразите схематически признаки гостиницы.
4. Каким образом классифицируются средства размещения? Дайте характеристику основных групп.
5. Сравните номера гостиничного предприятия разной категории:
 - 1 вариант - Сьюит, студия, номер первой категории.
 - 2 вариант - Апартамент, студия, номер второй категории
 - 3 вариант - Сьюит, люкс, студия
 - 4 вариант - Апартамент, люкс, номер третьей категории
 - 5 вариант - Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории.

Контрольная работа № 3

1. Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии
2. Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии
3. В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии

4. Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала
5. Какова последовательность кадрового планирования
6. Что такое качественная потребность в персонале, с учетом каких факторов она рассчитывается
7. Разработки каких документов требует процесс определения качественной потребности в персонале
8. Что такое количественная потребность в персонале, какие методы используются при ее определении. Какие факторы при этом учитывают
9. Что такое подбор персонала, какова его задача
10. Какие виды деятельности включает подбор персонала. Раскройте сущность набора персонала
11. В чем заключается процесс отбора персонала, раскройте основные методы.

Контрольная работа № 4

1. Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии
2. С какой целью используются различные типы нормативных документов
3. Заполните таблицу

Название документа	Сущность документа
--------------------	--------------------

Контрольная работа № 5

- I.
 1. Что такое адаптация, раскройте два основных вида адаптации. Приведите примеры
 2. Какие аспекты имеет процесс адаптации
 3. Какое значение имеет процесс адаптации для предприятий сферы гостеприимства
 4. Раскройте этапы процесса адаптации
 5. Что такое аттестация персонала, с какой целью она проводится
 6. В какие группы объединяются аттестационные показатели работающего сотрудника
 7. Каковы основные этапы аттестации
 8. Что включает анализ результатов аттестации
 9. Какова роль и значение обучения персонала, каким образом она осуществляется на предприятиях гостеприимства
 10. Что такое бизнес-тренинг, раскройте классификацию, сущность основных групп
- II. Почему необходимо, чтобы процесс обучения персонала был непрерывным

Контрольная работа № 6

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование
2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения
3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность
7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.

Контрольная работа № 7

1. Что понимается под организационной структурой управления.
2. Какими факторами определяется выбор ОСУ на предприятии
3. Составьте таблицу:

«Характеристика основных типов ОСУ»

№	Тип ОСУ	Характеристика	Достоинства	Недостатки

4. Что является ключевыми понятиями ОСУ. Раскройте характеристику каждого.

5. Какие процессы происходят на стадиях проектирования ОСУ

Стадии проектирования	Характеристика происходящих процессов

6. Изобразите схематически принципы формирования ОСУ
7. Каким критериям должна соответствовать формируемая ОСУ
8. Что происходит с ОСУ в зависимости от фазы жизненного цикла организации
9. Каким образом можно оценить эффективность работы управленческого аппарата и ОСУ в целом.

Контрольная работа № 8

1. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
2. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия.

Приведите примеры.

3. Какие факторы влияют на формирование цены.
4. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
5. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре
6. Раскройте различные типологии гостей отеля
7. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
8. В чем особенности оформления туристских групп в отеле

Контрольная работа № 9

1. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
2. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
3. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
4. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
5. Изобразите схематически и раскройте сущность различных видов расчета с клиентами
6. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
7. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
8. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
9. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
10. Раскройте сущность и правила оформления выезда

Контрольная работа № 10

1. Что понимается под организационной структурой предприятия (ОСП) Какие факторы ее определяют.

2. Изобразите схематически основные звенья ОСП.
3. Раскройте сущность служб входящих в состав ОСП гостиничных предприятий
4. Дайте характеристику учредительным и организационным документам

Название документа	Сущность документа	Ответственное лицо
Структура и штатная численность		
Штатное расписание		
Правила внутреннего распорядка		
Положение о структурном подразделении		
Должностные		

5. Что такое рабочее место, что понимается под его организацией
6. Раскройте составляющие понятия «организация рабочего места»
7. Какие факторы определяют условия труда
8. В соответствии, с какими нормативными документами осуществляется аттестация рабочих мест. Каковы условия проведения аттестации и ее результаты
9. В каких целях используют результаты аттестации рабочих мест.
10. Что такое нормирование, какие моменты оно определяет.
11. Что такое технологическая документация, какую информацию она должна содержать.

Контрольная работа № 11

1. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
2. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
3. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
4. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
5. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.
6. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу
7. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда
8. Какова технология вечернего сеанса
9. Почему персонифицированное, индивидуальное, VIP-обслуживание клиентов так важно для высококлассной гостиницы?
10. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
11. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
12. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?

Контрольная работа № 12

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
2. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
4. Какие существуют виды уборки?

5. Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров:
 - а) Каков порядок уборки номера, на ручке двери которого висит табличка «Не беспокоить»?
 - б) Какие нормы по количеству дополнительных раскладушек и детских кроваток существуют в гостиницах?
 - в) Какова технология входа горничной в номер?
 - г) Какие существуют приемы для предотвращения краж из номеров?
 - д) Какова последовательность в процессе уборки номера? Подробно остановитесь на каждом этапе.
 - е) Какова очередность смены постельного белья в отечественных отелях?
 - ж) Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
 - з) Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов?
 - и) Проясните знания по технологии уборки ванной комнаты. В какой последовательности производится уборка помещений в многокомнатном номере, состоящем из прихожей, санузла, рабочего кабинета, спальни, гостиной?
6. Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров?

4.2 Собеседование

- I. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
2. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины.
- Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров
4. Раскройте технологию генеральной уборки
5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров
6. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
7. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
8. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
9. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
10. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
- II. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
12. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.
13. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу
14. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда
15. Вечерний сеанс как один из видов промежуточной уборки номеров
16. Оборудование прачечной-химчистки
17. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
18. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
19. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?
20. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки
21. Технология выполнения заказов прачечной-химчистки
22. Организация отдыха и развлечения гостей
23. Бельевое хозяйство: порядок хранения и смены белья в гостинице
24. Услуги оздоровительного центра гостиницы

25. Должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра гостиницы
26. Что относится к уборочной технике в современных отелях?
27. Какими предметами может комплектоваться тележка для горничной?
28. Какая техника применяется для уборки напольных покрытий?
30. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
31. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
32. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
33. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
34. В чем заключается особенность уборочных работ в вестибюльной зоне отеля?
35. Перечислите виды уборочных работ в вестибюльной зоне отеля. Дайте определение понятию «гигиена».
36. Каким современным оборудованием оснащены общественные туалетные комнаты высококлассных отелей? Как оно помогает достичь высочайших стандартов чистоты и гигиены?
37. Какова последовательность проведения уборочных работ в общественных туалетных комнатах?
38. Расскажите о нюансах уборки следующих помещений: салона красоты, бизнес-центра, холлов и зон отдыха на жилых этажах.
39. Транспортные услуги гостиницы
40. Оказание торговых услуг в гостинице
41. Организация экскурсионных услуг в гостинице
42. Предприятия питания: определение, классификация, характеристика основных типов
43. Служба питания в гостинице: структура, функции
44. Технология обслуживания туристских групп в гостинице
45. Технология обслуживания в номерах гостиницы
46. Типы питания и обслуживания в гостиницах
47. Виды завтраков, характеристика основных типов
48. Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы
49. Услуги и оборудование бизнес-центров и киноконцертных залов
50. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к предприятиям питания

4.3 Творческие рефераты (тематика)

1. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в средствах размещения (на примере действующего предприятия).
2. Формирование критериев обслуживания в соответствии с типологией гостей в гостиничном предприятии г. Владивостока.
3. Формирование пакета дополнительных услуг гостиницы (на примере действующего предприятия).
4. Качество и оценка услуг отеля «...», г. Владивосток.
5. Анализ услуг специализированного средства размещения «...», г. ...
6. Анализ спектра и качества услуг питания в гостиницах г. Владивостока.
7. Анализ рынка бизнес-услуг гостиничных предприятий г. Владивостока.
8. Анализ конференц-услуг в гостиницах г. Владивостока.
9. Ресторанное обслуживание в номерах как способ повышения уровня гостиничных услуг, г. Владивосток.
10. Разработка и внедрение системы корпоративной культуры в гостиничном предприятии, г. Владивосток.
11. Роль персонала в формировании качества гостиничного продукта в гостиницах г.

Владивостока.

12. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии г. Владивостока.

13. Формирование фирменного стиля в гостинице г. Владивостока.

14. Эффективность видов рекламы гостиничного предприятия, г. Владивосток.

15. Принципы формирования пакета услуг питания в гостиничных предприятиях г. Владивостока.

16. Качество гостиничных услуг и пути их совершенствования в гостинице (на примере действующего предприятия).

17. Принципы формирования мини-бара в гостиничном номере средства размещения, г. Владивосток.

18. Анализ зарубежных и отечественных сайтов гостиничных предприятий.

19. Анализ рынка униформы для средств размещения г. Владивостока.

20. Современное состояние организации питания для гостей стран АТР в гостиницах г. Владивостока (на примере сети отелей AZIMUT).

21. Модель формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере ООО «Аванта», г. Владивосток).

22. Формирование услуг питания в гостиницах различного функционального профиля, г. Владивосток.

23. Продвижение услуг гостиницы на рынке гостиничных услуг г. Владивостока (на примере действующего предприятия).

24. Анализ и развитие дополнительных услуг в гостинице (на примере действующего предприятия).

25. Анализ услуг базы отдыха «...», Приморский край.

26. Анализ дополнительных услуг в средствах размещения (на примере гостиницы «...», г. Владивосток).

27. Анализ организации услуг питания в специализированном средстве размещения (на примере базы отдыха «.» Приморский край).

28. Анализ основных и дополнительных услуг в санаторном комплексе «.», Приморский край.

29. Принципы формирования пакетов услуг гостиниц г. Владивостока.

30. Развитие и продвижение дополнительных услуг на базе отдыха (на примере действующего предприятия).

31. Анализ потребителей гостиничных услуг (на примере ООО «Аванта», г. Владивосток).

32. Анализ комплекса безопасности средств размещения г. Владивостока.

33. Анализ методов продвижения гостиниц г. Владивостока.

34. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения (на примере действующего предприятия).

35. Анализ услуг предприятий питания национальных кухонь г. Владивостока.

36. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Владивостока.

37. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast -food в г. Владивостоке.

38. Столовая посуда и белье предприятия питания как элемент формирования имиджа (на примере ресторана г. Владивостока).

39. Методы оценки деятельности персонала в ресторанах и барах г. Владивостока.

40. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания на территории Приморского края.

41. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Владивостока.

42. Региональный рынок кофеен: современное состояние и перспективы развития (на примере Приморского края).

43. Принципы организации услуг питания в крупных торговых центрах (на примере

работы фуд-кортов г. Владивостока).

44. Мониторинг рынка ресторанов и кафе г. Владивостока.
45. Особенности формирования клубной ресторанной культуры в г. Владивостоке.
46. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятия гостеприимства г. Владивостока.
47. Разработка стандартов обслуживания в предприятиях гостеприимства г. Владивостока.
48. Современное состояние банкетных услуг в г. Владивостоке.
49. Формирование пакета дополнительных услуг предприятия сервиса (на примере «»), г. Владивосток).
50. Современное состояние услуг в ресторанах г. Владивостока.
51. Качество и оценка услуг предприятия гостеприимства (на примере «»), г. Владивосток).
52. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Владивостока.
53. Анализ системы поощрений и дисконтной политики предприятия сервиса в г. Владивостоке.
54. Особенности организации процесса обслуживания в ресторанах при гостиницах в г. Владивостоке.
55. Анализ услуг предприятия гостеприимства (на примере «»), г. Владивосток).
56. Современные рестораны: новые форматы (на примере г. Владивостока).
57. Анализ качества и организации службы питания в гостинице г. Владивостока.
58. Формирование фирменного стиля предприятия гостеприимства в г. Владивостоке.
59. Анализ бизнес-услуг в гостиницах г. Владивостока.
60. Транспортные услуги г. Владивостока: современное состояние, проблемы, перспективы.
61. Анализ рынка униформы для предприятий гостеприимства г. Владивостока.
62. Анализ услуг ночных клубов г. Владивостока.
63. Разработка системы корпоративной культуры в предприятии гостеприимства, г. Владивосток.
64. Анализ деятельности персонала кафе, г. Владивосток.
65. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала сервисного предприятия г. Владивостока.
66. Роль персонала в формировании имиджа предприятия сервиса г. Владивостока.
67. Анализ услуг спортивно-оздоровительных центров в г. Владивостоке.
68. Рекламно-информационная деятельность в индустрии гостеприимства г. Владивостока.
69. Методы продвижения предприятия гостеприимства, г. Владивосток.
70. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии г. Владивостока.
71. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах и барах г. Владивостока.
72. Организация услуг питания в торговых центрах г. Владивостока.
73. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Владивостока.
74. Анализ услуг питания предприятий азиатской национальной кухни в г. Владивостоке.
75. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий общественного питания в г. Владивостоке.
76. Анализ услуг предприятий питания формата fast-food в г. Владивостоке.
77. Анализ услуг питания кофеен г. Владивостока.

5 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Оценка на зачете / экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации, 50% итоговой оценки формируется на основе текущей успеваемости.

Критерии оценивания устного ответа

Оценочные средства: *собеседование, ситуационные задачи*

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

Оценочные средства: творческий реферат, контрольная работа, курсовая работа

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа

теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

2 балла - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и \geq	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

Оценочные средства: устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных разноуровневых задач и заданий, решение ситуационных задач

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки,

	недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.