

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Московский технологический колледж питания



УТВЕРЖДАЮ
Директор Колледжа МТКП
Е.Н. Махиненко
" 30 " августа 2019 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Образовательная база подготовки Среднее общее образование

Форма обучения очная

Согласовано
Предметной цикловой комиссией

Л.С.Б.

Протокол № 1 от «28» 08 2019 г.

2019 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** программы подготовки специалистов среднего звена по специальности по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** ФГОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова» Московский технологический колледж питания.

Организация-разработчик: ФГОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова» Московский технологический колледж питания.

Разработчики: преподаватели Московского технологического колледжа питания «Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова».

Содержание

1	Паспорт ФОС	4
2	Комплект оценочных средств по учебным дисциплинам	16
3	Комплект оценочных средств по профессиональным модулям	16

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Наименование специальности: *43.02.11 Гостиничный сервис*

1.2 Уровень образования: *базовый*

1.3 Присваиваемая квалификация: *Менеджер*

1.4 Срок обучения: *1 года 10 мес. (на базе среднего общего образования)*

1.5 Цель и задачи ФОС

Текущая и промежуточная аттестация обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной профессиональной образовательной программы специальности (оценка знаний, умений и освоенных компетенций).

Для достижения поставленной цели сформирован комплект нормативно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию образовательного процесса и оценку качества подготовки студентов и выпускников по специальности *43.02.11 Гостиничный сервис*

1.6 Нормативные документы ФОС специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

1.6.1 Закон «Об образовании Российской Федерации»

1.6.2 Типовое Положение об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении), утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2008 г. № 543.

1.6.3 Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС) по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 №475.

1.6.4 Нормативно-методические документы Минобрнауки России.

1.6.5 Устав ФГОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова».

1.7 Организация и проведение текущей и промежуточной аттестации определено Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации по программам СПО

1.8 Подведение итогов освоения ППССЗ производится в результате государственной итоговой аттестации по специальности.

Общий гуманитарный и социально-экономический цикл

ОГСЭ.01 Основы философии – ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9

Умения:

У 1. Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.

Знания:

- З 1.** Основные категории и понятия философии;
- З 2.** Роль философии в жизни человека и общества;
- З 3.** Основы философского учения о бытии;
- З 4.** Сущность процесса познания;
- З 5.** Основы научной, философской и религиозной картин мира;
- З 6.** Условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- З 7.** Социальные и этнические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

ОГСЭ.02 История- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9

Уметь:

У 1. Ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;

У 2. Выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

Знать:

- З 1.** основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);
- З 2.** сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;
- З 3.** основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
- З 4.** назначение НАТО, ООН, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности;
- З 5.** о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
- З 6.** содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения.

ОГСЭ.03 Иностранный язык- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

Уметь:

У 1. Общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы

У 2. Переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности

У 3. Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас

Знать:

- З 1.** Лексический (1200 - 1400 лексических единиц);

З 2. Грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности

ОГСЭ.04 Физическая культура- ОК2, ОК3, ОК6

уметь:

У 1. использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;

знать:

З 1. о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

З 2. основы здорового образа жизни

**Математический и общий естественнонаучный учебный цикл
Общепрофессиональный цикл**

ЕН.0 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-3, ПК-2.3, ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-3.3

Уметь:

У 1. пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;

У 2. использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;

У 3. использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в т.ч. специального;

У 4. применять телекоммуникационные средства;

У 5. обеспечивать информационную безопасность;

У 6. осуществлять поиск необходимой информации;

Знать:

З 1. состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности

З 2. организацию деятельности с использованием автоматизированных рабочих мест (далее -АРМ), локальных и отраслевых сетей;

З 3. прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в гостиничном сервисе;

З 4. основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности.

Общепрофессиональные дисциплины

ОП.01. Менеджмент- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

Уметь:

У 1. применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

Знать:

З 1. функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;

З 2. процесс принятия и реализации управленческих решений;

З 3. сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;

З 4. способы управления конфликтами;

З 5. функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;

З 6. этапы, виды и правила контроля;

З 7. этику делового общения.

ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности
ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-2.3, ПК-2.4, ПК-3.3, ПК-3.4

Уметь:

- У 1. защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
- У 2. организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
- У 3. оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;
- У 4. работать с нормативными правовыми документами, использовать их в профессиональной деятельности.

Знать:

- З 1. права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- З 2. основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
- З 3. законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;
- З 4. стандарты, нормы и правила ведения документации;
- З 5. систему документационного обеспечения управления;

ОП.03. Экономика организации- *ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.2, ПК-2.1, ПК-2.3, ПК-2.4, ПК-2.6, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1*

Уметь:

- У 1. находить и использовать необходимую экономическую информацию;
- У 2. определять организационно-правовые формы организаций;
- У 3. определять состав материально, трудовых, и финансовых ресурсов организации;
- У 4. рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы;
- У 5. организовывать оформление гостиничной документации: составление, учет и хранение отчетных данных;

Знать:

- З 1. организацию производственного и технологического процессов в гостинице;
- З 2. материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования;
- З 3. способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии;
- З 4. механизмы ценообразования на услуги;
- З 5. формы оплаты труда в современных условиях технико-экономические показатели деятельности гостиницы

ОП.04 Бухгалтерский учет- *ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.2, ПК-2.1, ПК-2.3, ПК-2.4, ПК-2.6, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1*

Уметь:

- У 1. использовать данные бухгалтерского учета и отчетности в профессиональной деятельности;

Знать:

- З 1. основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность;
- З 2. особенности ценообразования в общественном питании;
- З 3. нормативно-правовую базу бухгалтерского учета;

ОП.05 Здания и инженерные системы гостиниц

Знать:

У 1. использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности

У 2. использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;

У 3. осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;

Уметь:

З 1. основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;

З 2. архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;

З 3. принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;

З 4. требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;

З 5. особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

ОП.06. Безопасность жизнедеятельности ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

уметь:

У1. организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;

У2. предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;

У3. использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;

У4. применять первичные средства пожаротушения;

У5. ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;

У6. применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;

У7. владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;

У8. оказывать первую помощь пострадавшим;

знать:

З 1. принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;

З 2. основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;

З 3. основы военной службы и обороны государства;

З 4. задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

З 5. способы защиты населения от оружия массового поражения;

З 6. меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;

З 7. организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;

З 8. основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные

специальности, родственные специальностям СПО;

З 9. область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

З 10. порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

ОП.07 Деловой иностранный язык -ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

Уметь:

У 1. Общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

У 2 Переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

У 3. Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

Знать:

З 1. Лексический (1200 - 1400 лексических единиц);

З 2. Грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

ОП.08 Управленческая психология- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

Уметь:

У 1. соблюдать правила психогигиены личности;

У 2. применять навыки психологии управления;

У 3. выполнять стандарты сервисного обслуживания;

У 4. удовлетворять потребности и запросы клиентов;

У 5. осуществлять подбор персонала и расстановку персонала;

У 6. интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;

У 7. выбирать программу обучения, организовывать повышение квалификации персонала;

У 8. разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

У 9. управлять социальным контактом;

У 10. применять технику управления конфликтом;

Знать:

З 1. цели, задачи и психологической подготовки работников, подходы к организации работы персонала современной гостиницы;

З 2. содержание процесса адаптации в гостинице;

З 3. роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;

З 4. основные формы обучения в гостинице;

З 5. особенности работы с кадровым резервом гостиницы;

З 6. понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;

З 7. психологические особенности общения персонала в конфликтной ситуации;

З 8. формы и стадии профессионального стресса и пути его преодоления;

З 9. виды карьерных перемещений в гостинице;

З 10. влияние психологического развития на карьерный рост.

ОП.09 Управление персоналом- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

Уметь:

- У 1. управлять персоналом структурного подразделения организации, проводить его деловую оценку;
- У 2. диагностировать профессиональную пригодность работников;
- У 3. осуществлять мотивацию и стимулирование трудовой деятельности персонала;
- У 4. оценивать экономическую эффективность управления персоналом.

Знать:

- З 1. основы методологии управления персоналом;
- З 2. кадровую политику организации, понятие трудового потенциала. его формирование, развитие, использование;
- З 3. методы оценки эффективности управления персоналом, систему управления трудовыми ресурсами в организации, порядок организации кадровой работы. методы обучения и контроля за деятельностью персонала.

ОП.10 Управление качеством в гостиничном бизнесе- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

Уметь:

- У 1. пользоваться нормативно-технической документацией, регламентирующей качество гостиничных услуг.

Знать:

- З 1. основные понятия качества;
- З 2. методы оценки качества оказанных гостиничных услуг;
- З 3. сущность менеджмента качества в обслуживании;
- З 4. жизненный цикл гостиничных услуг в соответствии с ИСО 9001:2000.

ОП.11 Финансы, денежное обращение и кредит- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

Уметь:

- У 1. оперировать кредитно-финансовыми понятиями и категориями, ориентироваться в схемах построения и взаимодействия различных сегментов финансового рынка;
- У 2. проводить анализ показателей, связанных с денежным обращением;
- У 3. проводить анализ структуры государственного бюджета, источников финансирования дефицита бюджета;
- У 4. составлять сравнительную характеристику различных ценных бумаг по степени доходности и риска.

Знать:

- З 1. сущность финансов, их функции и роль в экономике;
- З 2. принципы финансовой политики и финансового контроля;
- З 3. законы денежного обращения;
- З 4. сущность, виды и функции денег;
- З 5. основные типы и элементы денежных систем;
- З 6. виды денежных реформ;
- З 7. структуру кредитной и банковской системы;
- З 8. функции банков и классификацию банковских операций;
- З 9. цели, типы и инструменты денежно-кредитной политики;
- З 10. структуру финансовой системы;
- З 11. принципы функционирования бюджетной системы и основы бюджетного устройства;

- З 12. виды и классификации ценных бумаг;
- З 13. особенности функционирования первичного и вторичного рынка ценных бумаг;
- З 14. характер деятельности и функции профессиональных участников рынка ценных бумаг;
- З 15. характеристики кредитов и кредитной системы в условиях рыночной экономики;
- З 16. особенности и отличительные черты развития кредитного дела и денежного обращения в России на основных этапах формирования ее экономической системы.

ОП.12 Профессиональная этика и эстетика-- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9

Уметь:

- У 1. учитывать принципы эстетики и дизайна при организации обслуживания, выполнять композиции;
- У 2. подбирать наиболее удачные цветовые сочетания;
- У 3. создавать интерьер помещения;
- У 4. разрабатывать эскизы печатной рекламы;
- У 5. создавать дизайн тематических столов и др.

Знать:

- З 1. понятие, категории эстетика;
- З 2. основы композиции и цветоведения;
- З 3. понятие дизайна;
- З 4. дизайн готовой продукции;
- З 5. эстетику и дизайн интерьера предприятия, рекламы;
- З 6. дизайн тематических столов.

Профессиональные модули

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг (МДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг) ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- ПО1. приема заказов на бронирование от потребителей;
- ПО2. выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- ПО3. информирования потребителя о бронировании;

уметь:

- У 1. организовывать рабочее место службы бронирования
- У 2. оформлять и составлять различные виды заявок и бланков
- У 3. вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров
- У 4. аннулировать бронирование
- У 5. консультировать потребителей о применяемых способах бронирования
- У 6. осуществлять гарантирование бронирования различными методами
- У 7. использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования

знать:

- З 1. правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- З 2. организацию службы бронирования
- З 3. виды и способы бронирования
- З 4. виды заявок по бронированию и действия по ним

З 5. последовательность и технологию

резервирования мест в гостинице

З 6. состав, функции и возможности использования информационных и

телекоммуникационных

технологий для приема заказов

З 7. правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов

З 8. особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

правила аннулирования бронирования

З 9. правила ведения телефонных переговоров и

поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании

З 10. состав, функции и возможности использования информационных и

телекоммуникационных технологий для обеспечения

ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей

(МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей)

- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-21, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-2.4, ПК-2.5, ПК-2.6

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО1. приема, регистрации и размещения гостей;

ПО2. предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

ПО3. участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПО4. контроля оказания перечня услуг; предоставляемых в гостиницах (по договору);

ПО5. подготовки счетов и организации отъезда гостей;

ПО6. проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

У 1. организовывать рабочее место службы приема и размещения;

У 2. регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

У 3. информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

У 4. готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

У 5. контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

У 6. оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

У 7. поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих)

У 8. составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

У 9. выполнять обязанности ночного портье.

знать:

З 1. нормативную документацию,

регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

З 2. организацию службы приема и размещения;

З 3. стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

З 4. правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

З 5. юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

З 6. основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

З 7. виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- З 8. правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- З 9. виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- З 10. основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- З 11. принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- З 12. правила работы с информационной базой данных гостиницы.

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

(МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания) - ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-31, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-3.4

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО1. организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

ПО2. предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

уметь:

У 1. организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

У 2. оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой

У 3. организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

У 4. контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

У 5. комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов

У 6. осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

У 7. проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

У 8. составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

У 9. предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

знать:

З 1. порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ

З 2. правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

З 3. виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

З 4. порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов

З 5. принципы и технологии организации досуга и отдыха

З 6. порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

З 7. правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

З 8. правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

З 9. особенности обслуживания room-service;

З 10. правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

З 11. правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

З 12. правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

- З 13. правила обращения с магнитными ключами;
- З 14. правила организации хранения ценностей проживающих;
- З 15. правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- З 16. правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта (МДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта) ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3, ПК-4.4

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

ПО1. изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;

ПО2. разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

ПО3. выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга.

уметь:

У 1. выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

У 2. проводить сегментацию рынка;

У 3. разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

У 4. оценивать эффективность сбытовой политики;

У 5. выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

У 6. формулировать содержание рекламных материалов;

У 7. собирать и анализировать информацию о ценах.

знать:

З 1. состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;

З 2. гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

З 3. особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;

З 4. потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

З 5. методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

З 6. потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;

З 7. последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;

З 8. формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

З 9. специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;

З 10. специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

2. Комплекты оценочных средств по учебным дисциплинам

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.01 «Основы философии»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.02 «История»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.03 «Иностранный язык»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.04 «Физическая культура»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Русский язык и культура речи»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ЕН.01 «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.01 «Менеджмент»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.02 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.03 «Экономика организации»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.04 «Бухгалтерский учет»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.05 «Здания и инженерные системы гостиниц»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.06 «Безопасность жизнедеятельности»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.07 «Деловой иностранный язык»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.08 «Управленческая психология»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.09 «Управление персоналом»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.10 «Управление качеством в гостиничном бизнесе»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.11 «Финансы, денежное обращение и кредит»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.12 «Профессиональная этика и эстетика»

3. Комплекты оценочных средств по модулям

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.04 «Продаж гостиничного продукта»

Компетенции Менеджера (базовой подготовки)

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

5.1.1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

5.1.2. Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

5.1.3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

5.1.4. Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

