



Профессиональное образовательное учреждение
«Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»
(ПОУ «КПОТ»)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

для специальности

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

направленность образовательной программы «Гостиничные услуги»

среднего профессионального образования
(программа подготовки специалистов среднего звена)

Челябинск

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Паспорт фонда оценочных материалов	3
1.1 Область применения фонда оценочных материалов	3
1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене по модулю	3
1.3 Система оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля.....	4
1.4 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания	5
2 Оценочные материалы.....	8
2.1 Образец задания	8
2.2 Перечень билетов для экзамена по модулю	Ошибка! Закладка не определена.

1. Паспорт фонда оценочных материалов

1.1 Область применения фонда оценочных материалов

Фонд оценочных материалов предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство программы подготовки специалистов среднего звена, направленность образовательной программы «Гостиничные услуги»

1.2 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене по модулю

Оценка качества подготовки обучающихся по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство программы подготовки специалистов среднего звена, направленность образовательной программы «Гостиничные услуги» осуществляется оценочными материалами, содержание которых сформировано на основе основного вида деятельности в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Таблица 1 – Образовательные результаты, оцениваемые на экзамене по модулю

Вид деятельности / Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий	ПК.1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

туризма и гостеприимства	предприятий туризма и гостеприимства	Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	ПК.1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
	ПК.1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
	ПК.1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
ОК. 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	

1.3 Система оценки результатов освоения обучающимися профессионального модуля

Таблица № 2 – Распределение баллов по критериям оценивания

№ п/п	Вид деятельности /Вид профессиональной деятельности	Критерии оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма	5,00

служб предприятий туризма и гостеприимства	и гостеприимства	
	Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	7,00
	Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	5,00
	Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
	Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	4,00
ИТОГО		25,00

Расчет баллов:

Выполнено – максимальное количество баллов

Частично выполнено – ½ округленное до целых число баллов

Не выполнено – 0 баллов

Перевод баллов в 5-балльную шкалу оценивания:

от 21 до 25 баллов – «отлично»

от 15 до 20 баллов – «хорошо»

от 9 до 14 баллов – «удовлетворительно»

от 0 до 8 баллов – «неудовлетворительно»

1.4 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

Каждое рабочее место обучающегося имеет доступ к справочно-правовой системе (СПС «Гарант») в актуальной версии. Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания может быть дополнен с целью создания необходимых условий для проведения экзамена по модулю обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся из числа детей-инвалидов, и инвалидов.

Таблица 4 - Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов

№	Наименование	Количество на 1 обучающегося
---	--------------	------------------------------

1	Стойка администратора (Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200)	1
2	Персональный компьютер в сборе / ноутбук / моноблок	1
3	Многофункциональное устройство / принтер	1
4	Система управления гостиницей (Эдельвейс)	
5	Телефон	1
6	Денежный кассовый ящик	1
7	Бокс для подвесных папок	1
8	Подвесная папка/регистратура	9
9	Мини -сейф	1
10	Терминал для платежных карт	1
11	Энкодер для магнитных карт	1
12	Детектор денежных купюр	1
13	Устройство для имитации телефонного звонка	1
14	Часы настенные	5
15	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New - York, Tokyo, Moscow	5
16	Ключ карта магнитная	5
17	Лотки для бумаг	1
18	Органайзер для канцтоваров	1
19	Держатель для ручки	1

Инструкция по технике безопасности

1. Общие требования по технике безопасности.

Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020 г. №28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021 г. № 2

«Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания». В процессе выполнения заданий и нахождения на территории, и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан четко соблюдать инструкцию по технике безопасности, личную гигиену, а также использовать оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

2. Требования по технике безопасности перед началом работы.

Перед началом работы необходимо подготовить рабочее место обучающегося, отрегулировать освещение на рабочем месте, убедиться в отсутствии бликов на экране, провести осмотр копировально-множительной техники, убедиться в отсутствии на них посторонних вещей и внешних повреждений. При необходимости произвести регулировку рабочего стола и стула. Запрещается подключать сетевые устройства мокрыми или намоченными руками.

3. Требования по технике безопасности во время работы. Обучающемуся при работе на ПК запрещается:

- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;

- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, принтеров и других устройств;

- запрещается прикасаться к задней панели системного блока (процессора) при включенном питании;

- отключать оборудование от электросети и выдергивать шнур из сети;

- при выполнении работ с использованием копировально-множительной техники необходимо соблюдать правила эксплуатации копировально-множительного аппарата, не допускать попадания на него влаги.

4. Требования по технике безопасности в аварийных ситуациях.

При появлении неисправности в работе копировально-множительного аппарата или компьютера (ноутбука) – искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации главному эксперту.

5. Требования по технике безопасности по окончании работы.

По окончании работы необходимо отключить питание компьютера (ноутбука), копировально-множительной техники и других приборов, привести в порядок рабочее место.

2 Оценочные материалы

2.1 Образец задания

Задание для экзамена по модулю составлено на основе единых оценочных материалов Демонстрационного экзамена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству, направленность – Гостиничные услуги, разработанное ФГБОУ ДПО ИРПО. Продолжительность выполнения задания 1 ч. 30 мин.

Образец задания для экзамена по модулю

Задание 1. Планирование и координация текущей деятельности сотрудников: составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства

Составить расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, отвечающее следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 1 сотрудник не может выходить на смены в субботу и воскресенье;
- в понедельник и вторник необходимо усилить дневную смену в связи с

большим заездом группы туристов;

- условные обозначения:

У – утренняя смена (с 07.00 до 15.30);

Д – дневная смена (с 15.00 до 23.30);

Н – ночная смена (с 23.00 до 07.30);

О – выходной день;

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

- Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения.

Строки можно добавлять или убирать. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

Задание выполняется на рабочем месте в 706 кабинете в программе Эдельвейс.

ФИО сотрудника	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВОСКР

Задание 1 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц.

Задание 2. Расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования.

Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование. Заявка туристического оператора, образец счета на предоплату, категории номеров и тарифы прилагаются (Приложение 1). Задание выполняется на рабочем месте обучающегося в компьютерном кабинете.

Результат выполнения задания оформляется в текстовом редакторе, файл сохраняется под именем: Иванов И.А. _Г-408_ штатное расписание сохраняется на сетевом сервере и/или USB накопитель (флеш-диск). По окончании работа передается преподавателю и экспертам на проверку.

1) Заявка на бронирование

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение 16 клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется 7 номеров категории Стандарт с отдельными кроватями для двухместного размещения 14 человек и номер категории Стандарт с двуспальной кроватью для семейной пары и детской кроваткой для ребенка 2х лет. Питание для всех (кроме ребенка) – только завтрак. Время заезда 08:00 18 августа, время выезда 12:00 22 августа. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключенному соглашению.

С уважением,

Менеджер компании КоралТревел

Зырянова Ольга

+79881234567

2) Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	Дата день/месяц/ год		
	Реквизиты:			
Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
01.12	Ранний заезд (50% цены за проживание) (образец!)	5000	1	5000
01.12	Проживание (образец!)	10000	1	10000
01.12	Завтрак (образец!)	800	1	800
01.12	Дополнительная кровать (образец!)	1000	1	1000
02.12	Поздний выезд (50% цены за проживание) (образец!)	5000	1	5000
			Итого:	21800

>

3) Категории номеров и тарифы

Тарифы (в рублях)						
Roomstype			Цена базовая	Цена для корпоративных клиентов	Цена для туроператоров	Цена для турагентов
STs		Стандарт одноместный	5600	5200	5400	5400
STt/d		Стандарт двухместный (с широкой кроватью (140см) \ с раздельными кроватями)	6500	6100	6300	6300
JSd		Полулюкс (с широкой кроватью (160см))	10000	9600	9800	9800
JSt		Полулюкс (с раздельными кроватями)	10000	9600	9800	9800
Su		Люкс	12000	11600	11800	11800
FSu		Люкс Семейный	13000	12600	11800	11800
Дополнительная кровать			1000	1000	1000	1000
Детская кроватка (до 3х лет)			бесплатно	бесплатно	бесплатно	бесплатно
Завтрак			1200	1200	1200	1200

>