

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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.....	7
2.1 Образец задания	7

1. Паспорт фонда оценочных материалов

1.1 Область применения фонда оценочных материалов

Фонд оценочных материалов предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг 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.02 Предоставление гостиничных услуг 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»

Таблица 1 – Образовательные результаты, оцениваемые на экзамене по модулю

Вид деятельности / Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Предоставление гостиничных услуг	ПК.2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умения: предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
		Умения: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Навыки: выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
		Навыки: информирования гостей гостиничного комплекса или

		иною средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иною средства размещения
		Навыки: использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
		Навыки: ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
		ПК.2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
		Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
		Умения: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда

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	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	13,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	12,00
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. 10 мин.

Образец задания для экзамена по модулю

Задание 1. Проведение заселения гостя в отель по брони

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля. Задание выполняется в общей зоне за стойкой администратора службы приема и размещения.

Сценарий для гостя

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Добрый день, я заселяюсь к вам в отель
Уточняет имя Уточняет, есть ли бронь	Следует назвать только фамилию Да, у меня есть бронь
После нахождения брони в системе, попросит паспорт	Следует предоставить паспорт Да, пожалуйста
Сверяет детали и уточняет, все ли верно	Следует подтвердить Да, да, все так
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Да, пожалуйста
Возвращает паспорт	Спасибо
Попросит заполнить регистрационную форму	Да, конечно. Я должен заполнить все? Если администратор не даст пояснений о значении подписи гостя на регистрационной форме следует спросить И под чем я расписываюсь?
Если уточняет, как будете гарантировать оплату за проживание и дополнительные услуги	Картой Далее следует выполнить процедуру, предложенную администратором Если администратор предложит заполнить гарантийную форму по ссылке, следует согласиться
Подготовит вам ключ и перед тем, как отдать на руки, начнет рассказывать о расположении номера, ресторана, о платных и бесплатных услугах, которые есть в отеле	Слушайте внимательно и с интересом. Когда рассказ закончится, отреагируйте. Да, понятно. Спасибо. Если в процессе упомянет о тех или иных акциях (не важно, в ресторане или где-то еще), отреагируйте так: Я подумаю.
Предлагает помощь с багажом	Откажитесь Нет, спасибо.
Спросит, чем ещё может помочь.	Мне нужно, чтобы меня завтра рано разбудили, у меня завтра ранняя встреча

<p>Администратор делает необходимые звонки и действия</p>	<p><i>Если администратор попросит дополнительную информацию, пояснить:</i> В 7:30. Я могу и проспять. Рингтон телефона не всегда слышу Далее следует поблагодарить администратора и уходить</p>
<p><i>Спросит, чем ещё может помочь</i></p>	<p>Спасибо, это все</p>
<p><i>Вежливо прощается и заканчивает разговор</i></p>	<p>Спасибо, всего доброго</p>

Задание 2. Расчет ключевых показателей эффективности отеля

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КРІ) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 60 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей КРІ по сравнению с заданными показателями Бюджета.

Задание выполняется в Мастерская / Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования». Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями редактора электронных таблиц. Файл сохраняется под именем: Иванов И.А._Г-408_kрі сохраняется на сетевом сервере и/или USB накопитель (флеш-диск). По окончании работа передается преподавателю и экспертам на проверку.

Приложение к Заданию 2

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Продан ные номера	НФ	ADR*(без НДС)	Осс % minus ООО	RevPA R (без НДС)
01.06.2023	183741	6	47	60			
02.06.2023	193742	6	48	60			
03.06.2023	159740	6	50	60			
04.06.2023	129740	6	53	60			
05.06.2023	183780	6	37	60			
06.06.2023	183980	6	37	60			
07.06.2023	183750	6	37	60			
08.06.2023	183760	6	50	60			
09.06.2023	183770	6	55	60			
10.06.2023	183780	2	48	60			
11.06.2023	183790	2	48	60			
12.06.2023	183700	2	48	60			
13.06.2023	205830	2	48	60			
14.06.2023	195740	2	55	60			
15.06.2023	239870	2	55	60			
16.06.2023	194340	2	55	60			
17.06.2023	178900	2	55	60			
18.06.2023	339850	1	52	60			
19.06.2023	190860	1	53	60			
20.06.2023	188360	1	55	60			
21.06.2023	148720	1	48	60			
22.06.2023	213740	2	37	60			
23.06.2023	233440	2	37	60			
24.06.2023	183740	2	49	60			
25.06.2023	210460	2	49	60			
26.06.2023	253741	2	49	60			
27.06.2023	283740	2	30	60			
28.06.2023	307460	1	38	60			
29.06.2023	304840	1	45	60			
30.06.2023	353741	1	45	60			
Месяц							
План					4266,28	70,00%	2986,4
Разница в %							
Вывод							
*допустимое округление ответов – до сотых							