



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих (портье)**

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*

Квалификация: *специалист по гостеприимству*

год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</i>
<i>Преподаватель</i>	<i>Варламова А.В.</i>

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>

ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</i>	<i>Лагодина Л.Г.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

1. Общие положения

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

2. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.05.01. Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	Дифференцированный зачет (4 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Экзамен квалификационный		

3. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Профессиональные компетенции


В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Дополнительные профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК.5.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях Колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на экзамене:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ДПК 5.1.-ДПК 5.15	Наличие аттестационного листа . Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Защита отчетов о прохождении практики.	

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Итоговая аттестация качества освоения программы и сформированности компетенций проводится в форме квалификационного экзамена. Оценивается компетенция ПК-5.1. Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний (письменная экзаменационная работа) и выполнение практической квалификационной работы.

Оценка теоретических знаний


Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц

1. Служба приема и размещения.
2. Служба оказания образовательных услуг.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Служба питания.

2. Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе

1. Портье;
2. кассир;
3. администратор;
4. консьерж.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

3. Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:

1. сомелье;
2. администратор;
3. горничная;
4. официант.

4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей

1. служба приема и размещения;
2. служба бронирования;
3. служба управления номерным фондом;
4. служба обслуживания в номерах

5. Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:

1. 20-30;
2. до 100;
3. 50-80;
4. любое количество.

6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:

1. не позднее второго звонка;
2. не позднее третьего звонка;
3. как удобно администратору;
4. на первый звонок.

7. Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?


1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение 30 минут;
4. в течение 20 минут.

8. Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:

1. адреса и телефоны гостиниц города;
2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
3. курсы обмена валют;
4. список кодов городов и стран.

9. Что входит в понятие в back office

1. внутренне пространство рабочего места администратора;
2. стойка ресепшн;
3. стол бронирования;
4. учет движения номерного фонда.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

10. Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?

1. побудка гостя;
2. доступ к интернету;
3. вызов скорой помощи;
4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

11. Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной деятельности?

1. Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;
3. Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
4. Федеральный закон « О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

12. Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:

1. заказ экскурсии;
2. сауна;
3. заказ такси ;
4. продажа сувениров.

13. Что включает в себя меню a la carte:

1. меню со скидками;
2. порционные блюда с индивидуальной ценой;
3. комплексный обед;
4. фирменные и заказные блюда.

14. Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?

1. предоставление оргтехники;
2. SPA-услуги;
3. аренда конференц-залов;
4. аренда автомобиля.

15. Что означает тип питания полный пансион?

1. только завтрак;
2. трехразовое питание;
3. свободный доступ к закускам и напиткам;
4. двухразовое питание.

Оценка практических навыков.

Общие требования к выполнению практических квалификационных работ

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта.



Практическая квалификационная работа по профессии должна соответствовать требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

Порядок выполнения практической квалификационной работы.

Практические квалификационные работы проводятся на рабочих местах предприятия, а также в специализированных кабинетах учебного заведения.

Время выполнения практической квалификационной работы не должно превышать продолжительности рабочего дня. При оценке практической квалификационной работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 25627 ПОРТЬЕ

Трудовые функции:

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1. Форма участия

Индивидуальная.


5. 2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение.	50	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Процедура выселения гостей	50	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания

1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

1. *Разговор по телефону* - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

2. *Заселение гостя walk-in*. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересовать кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

3. *Разговор по телефону – запрос бронирования.* Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

3. *Заселение по предварительной брони.* Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

2. Процедура выселения гостей

1. *Процедура выселения, наличные,* гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

2. *Процедура выселения от туристического агентства,* гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

3. *Проживание гостя оплачено компанией,* гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере.

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.


№ п/п	Задание	Оценки		
		Субъективная	Объективная	Общая
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение	15	35	50
2	Процедура выселения гостей	15	35	50
Итого				100

6. Оценка по учебной и производственной практике

Целью оценки учебной и производственной (по профилю специальности) практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

5.1. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю


5.1.1. Учебная практика:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Ознакомление с рабочим местом портье.	ПК 5.1
2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей	ПК 5.1
3. Моделирование процесса приема, регистрации и размещения гостей	ПК 5.1
4. Составление проекта договора с турфирмой	ПК 5.1
5. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу)	ПК 5.1
6. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов	ПК 5.1
7. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансфера, экскурсионных услуг, услуги	ПК 5.1

6.1.2. Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Регистрация гостей	ПК 5.1
2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах	ПК 5.1
3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	ПК 5.1

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

5.2. Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики)

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

1. Контрольно-оценочные материалы для экзамена¹

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

- 1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*
- 2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*
- 3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.


Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

ШБ. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 5.1.	- демонстрация навыков по процедуре по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>