

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Российский новый университет»  
Колледж**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**профессионального модуля  
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

для специальности среднего профессионального образования

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
на базе среднего общего образования

**Москва 2023**

Одобрена предметной (цикловой) комиссией по специальности Туризм и гостеприимство

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №8  
от «04» апреля 2023 г.

Заместитель директора по  
учебно-методической работе

Председатель предметной (цикловой) комиссии



/ Фердерер А.Н.



/ Мальчевская И.Ю.

Составители: Фердерер А.Н., АНО ВО «Российский новый университет» колледж

**ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по профессиональному модулю  
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
наименование учебной дисциплины  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство****

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
<b>МДК 03.01. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>					
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b> Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №1.	Самостоятельная работа
Распределять обязанности и определяют степень ответственности подчиненных	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №2	Самостоятельная работа

Распределять обязанности и определяют степень ответственности подчиненных	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	Устный опрос. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №3	Самостоятельная работа
Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	<b>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b> Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №4	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов. Практическая работа №5.	Самостоятельная работа
Знать правила регистрации и размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05;	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №6	Самостоятельная работа

российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ОК 09	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования			
Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №7	Самостоятельная работа
Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №8.	Самостоятельная работа
Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №9	Самостоятельная работа

Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №10.	Самостоятельная работа
Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 3.1 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №11.	Самостоятельная работа

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	

**МДК 03.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса**

Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	<b>Раздел 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b> Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №1.	Самостоятельная работа
--	-----------------------------------	--	---	---	------------------------

гостиничного комплекса					
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №2	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2	Устный опрос. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №3	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №4	Самостоятельная работа

Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов. Практическая работа №5.	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №6	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №7	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	<b>Раздел 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b> Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №1.	Самостоятельная работа



		современных прикладных программ.			
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №2	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2	Устный опрос. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №3	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №4	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов. Практическая работа №5.	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №6	Самостоятельная работа

Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплатах комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №7	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №8	Самостоятельная работа
Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы	ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №9	Самостоятельная работа

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
<b>МДК 03.03 Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>					
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	<b>Раздел 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.</b>	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №1.	Самостоятельная работа

комплекса		Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.			
Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №2	Самостоятельная работа
Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	Устный опрос. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №3	Самостоятельная работа
Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №4	Самостоятельная работа
Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов. Практическая работа №5.	Самостоятельная работа

Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	<b>Раздел 3.2. Процесс поселения и выселения гостей.</b> Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №1.	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №2	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	Устный опрос. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №3	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №4	Самостоятельная работа

комплекса					
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов. Практическая работа №5.	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №6	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №7	Самостоятельная работа
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа	Самостоятельная работа

питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса				№8.	
Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №9	Самостоятельная работа

**МДК 03.01 Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов  
гостиничного комплекса**

**Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Практическая работа №1: Определение численности работников, занятых  
обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Определить численность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, исходя из следующих данных:

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
-----------	-----------	-----------

Городская гостиница 3 звезды 145 номеров	Городская гостиница 5 звезд 65 номеров	Курортный отель 5 звезд 447 номеров
--	--	---

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №2: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

#### **Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Владение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности



ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Рассчитать потребность в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре, учитывая следующие условия

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
Городская гостиница 3 звезды 145 номеров	Городская гостиница 5 звезд 65 номеров	Курортный отель 5 звезд 447 номеров

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №3: Оформление технологических документов службы номерного фонда.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Приведите примеры и составьте образцы технологических документов, используемых службой обслуживания номерного фонда.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

## Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

### Практическая работа №4: Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Составьте 3 чек листа бронирования: бронирование по телефону, бронирование через сайт-агрегатор/через сайт отеля, бронирование через турагента. Определите, в чем основная разница между тремя типами бронирования.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №5: Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Определите основные отличия бронирования номера гостем через сайт отеля и через агрегатор (островок, 101 отель, яндекс.путешествия и т.д.).

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №6: Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Проанализируйте особенности бронирования от стойки и через центральную систему бронирования. При необходимости, подготовьте чек-листы.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №7: Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Владение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Какие данные должны быть обязательно заполнены в карточке брони?

Сформулируйте алгоритм бронирования номера для 1) по телефону 2) по электронной почте 3) от стойки

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

## Практическая работа №8: Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Назовите основные каналы групповых бронирований. Почему именно они?

Какая информация обязательно должна быть отражена в карточке бронирования?

Составьте алгоритм создания группового бронирования.



Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №9: Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Назовите основные каналы коллективных бронирований. Почему именно они?

Какая информация обязательно должна быть отражена в карточке бронирования?

Составьте алгоритм создания группового бронирования.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### Практическая работа №10: Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Перечислите основные каналы коллективных бронирований. Почему именно они?

Какая информация обязательно должна быть отражена в карточке бронирования?

Составьте алгоритм создания бронирования от компании.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №11: Составление ответов на письменные запросы гостей в ситуациях.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Подготовьте письменный ответ на следующие письма:

1. Добрый день! Я бы хотела разместиться в вашем отеле с 22 по 27 мая вместе со своей сестрой. Нам нужен один номер. У моей сестры аллергия на пуховые подушки. Мы прибудем в отель 22 мая в 10 утра!

2. Руководителю службы приёма и размещения.

О чём ваши сотрудники думали, предлагая кусок дыни и яблока супруге в утешение за то, что на её глазах чуть не получил серьёзную травму наш сын?! Напомню, 24 января в 3 часа дня в номере 203 от стены отвалилось увесистое бра и упало на тумбочку в 20 см от кровати, на которой после обеда спал мой сын. А если бы осветительный прибор упал на него?! Само бра тяжелое, а ещё и осколки полетели в

разные стороны. Когда моя жена обратилась на стойку ресепшн ваш администратор Елизавета, предложила ей купить успокоительное за счет отеля и предложила фруктовую тарелку. Жена была в таком шоке, что даже не возмущалась, а просто развернулась и ушла. В этот день они уезжали, но до выезда так никто и не пришел, чтобы убрать в номере. Сказать что я возмущён, это значит ничего не сказать! У меня есть фото произошедшего у вас в номере и я требую объяснений от отеля и достойных извинений! В противном случае, я буду обращаться в прокуратуру.

С надеждой на справедливое возмездие, Владимир Прутов

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**МДК 03.02 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса**

**Раздел 1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Практическая работа №1: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Составьте персональные задания для горничных, при условии, что в отеле 120 номеров, вчера была загрузка 100%, а сегодня массовый выезд. В отеле 12 этажей, на каждом этаже 10 номеров. Также сегодня ожидается заезд VIP гостя.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №2: Оформление контроля качества уборки номеров.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Владение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
-----	----------------------------------

ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Составьте чек-лист контроля качества уборки номеров.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### Практическая работа № 3: Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Какие виды уборок вы знаете? Чем они друг от друга отличаются?

Отличаются ли особенности проведения уборки в зависимости от категории номера?

Составьте памятку по уборке (текущей, выездной, генеральной) любого гостиничного номера (стандарт, бизнес, сьют).



Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

#### **Практическая работа №4: Оформление забытых вещей.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
--------	---

Самостоятельная работа.

Составьте алгоритм оформления забытых вещей.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### Практическая работа №5: Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой

	грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### Самостоятельная работа.

	Цифры обозначают максимальную температуру стирки. Линии под символами обозначают необходимость ограничения механического воздействия на изделие.						
				или			
	Буквы обозначают активное вещество в растворителе. Линии под символами обозначают необходимость ограничения количества воды и механического воздействия на изделие при чистке.						
	Температурные режимы, соответствующие точкам на символах и уголке совпадают.						
	Температурные режимы, соответствующие количеству точек на символах "Отжим" и "Утюг" совпадают.						

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №6: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Владение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Составьте алгоритм приема вещей на химчистку. Отработайте его с одноклассниками.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №7: Составление программы противодействия воровству в гостинице.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
--------	---

Самостоятельная работа.

Составьте программу противодействия воровству в гостинице.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

## Раздел 2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж.

### Практическая работа №8: Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Составьте алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.

Проведите презентацию любой гостиницы на ваш выбор.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### Практическая работа №9: Формирование пакетов услуг гостиницы.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Что такое «пакет услуг гостиницы»?

От чего зависит состав услуг гостиничного предприятия?

Предложите алгоритм формирования пакета услуг в гостинице.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа № 10: Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие.**



**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог

90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### Практическая работа №11: Формирование программ лояльности клиентов.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Какие программы лояльности вы знаете?

Проанализируйте 5 отелей любых отелей на наличие программы лояльности и подумайте, что им можно было бы предложить, чтобы привлечь большее количество гостей.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №12: Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой

	грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы программой база отель. Анализ вкладки бронирования.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №13: Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы программой база отель. Анализ вкладки бронирования.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

#### **Практическая работа №14: Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
-----	----------------------------------

ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы программой база отель. Анализ загрузки номерного фонда.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №15: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Перечислите основные документы в службе бронирования гостиничного предприятия. Охарактеризуйте их.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №16: Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста



ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
--------	---

Самостоятельная работа.

Технология работы программой база отель. Анализ вкладки бронирования и заезда.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**МДК 03.03 Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения**  
**Раздел 1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей**

**№1: Организация приёма, регистрации гостей.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Составьте алгоритм работы с гостем при заезде при предварительном бронировании.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №2: Размещение гостей (предоставление номеров).**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Составьте алгоритм работы с гостем без предварительного бронирования (walk-in)

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №3: Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Разбейтесь в группе на пары и поочередно отработайте процедуру регистрации гостя (по предварительному бронированию), прибывшему к вам в город издалека. Не забывайте про small talk.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №4: Чтение и перевод текстов с иностранного языка.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Владение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Проанализируйте интернет-сайты международных гостиничных сетей на английском языке.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №5: Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Владение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

## Раздел 2. Процесс поселения и выселения гостей

### №6: Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №7: Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей



ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №8: Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент	Качественная оценка индивидуальных
---------	------------------------------------

результативности (правильных ответов)	образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №9: Работа с профайлом компаний, агентств, групп:  
корректировка и внесение изменений.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### Практическая работа №10: Особенности поселения гостей от группы.

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №11: Особенности поселения коллектива.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

### **Практическая работа №12: Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №13: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог



90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

**Практическая работа №14: Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.**

**Цель:** Выявление уровня знаний в профессиональном контексте.

**Задачи:** Овладение обучающимися профессиональными и общими компетенциями.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Самостоятельная работа.

Технология работы с программой база отель.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно