

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Комплект оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг
в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности среднего профессионального образования (СПО)
43.02.11 Гостиничный сервис

Усть-Лабинск, 2018 год

ОДОБРЕН
на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля
Протокол от « 30 » 08 20 18 № 1
Председатель УМО [подпись]
/Волобуева Т.В./



УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБПОУ КК УСПК
[подпись] А.А. Филоновский
20 18 г.

РАССМОТРЕН
на заседании педагогического совета
Протокол от « 31 » 08 20 18 г. № 1

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

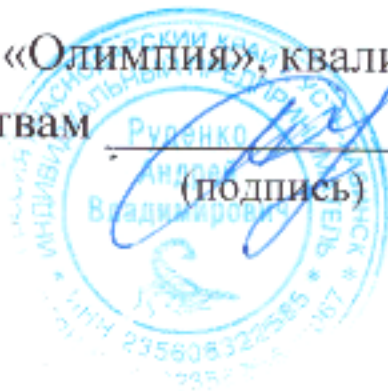
Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная
техника [подпись]

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Технология и предпринимательство [подпись]

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер
по радиоэлектронным средствам [подпись]



Рецензия
на комплект оценочных средств по профессиональному модулю
ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, разработанный
преподавателем Нужной О.В.

Представленный на рецензию комплект оценочных средств (КОС) по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами КОС являются контроль и управление процессом, приобретение обучающимися знаний, умений практического опыта и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной специальности.

В структуре комплекта оценочных средств представлены следующие элементы: паспорт комплекта оценочных средств, КОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по курсу ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

Представленные оценочные средства по профессиональному модулю позволяют стимулировать познавательную активность обучающихся за счёт разнообразных форм заданий, их разного уровня сложности, наличие материалов само- и взаимооценивания, адекватно оценивать уровень знаний студентов по профессиональному модулю.

Задания, представленные в комплекте оценочных средств, максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности, а именно разработка и решение нестандартных ситуаций.

Представленный КОС содержателен, имеет практическую направленность, включает достаточное количество разнообразных элементов, направленных на проверку в том числе теоретических знаний студентов. Представленный комплекс оценочных средств ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг позволяет объективно оценить уровень знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся и их соответствие требованиям ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый пакет оценочных средств рекомендуется для использования в качестве диагностического инструментария при реализации ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

« 30 » 08 20 18 г.



(подпись)

Пояснительная записка

Комплект оценочных средств (КОС) по профессиональному модулю ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработан в соответствии с рабочей программой для студентов очной формы обучения.

Целью данного пособия (комплекта оценочных средств) является закрепление теоретически знаний и приобретение практических умений в организации деятельности служб бронирования. Использование данного КОСа поможет решить следующие задачи:

- овладеть основными знаниями в вопросе организации бронирования гостиничных услуг;
- выработать умения и навыки рациональной работы в ходе освоения модуля;
- сформировать практические умения качественного обслуживания потребителей при бронировании услуг создавая максимум удобств для гостей.

В соответствии с учебным планом ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг состоит из МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг и учебной практики. По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение данной учебной дисциплины предусмотрено 154 часов обязательной аудиторной нагрузки обучающегося и 90 часов практической работы.

Формой аттестации по МДК. 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг и учебной практики является дифференцированный зачет, а по профессиональному модулю - экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен». Предпочтительная форма проведения экзамена – выполнение кейс-заданий, тестирование.

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Бронирование гостиничных услуг и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

В соответствии с рабочей программой ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг, в результате изучения обучающийся должен:

- иметь практический опыт:
 - приема заказов на бронирование от потребителей;
 - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

- информирования потребителя о бронировании.
- уметь:
 - организовывать рабочее место службы бронирования;
 - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
 - вести учет и хранение отчетных данных;
 - владеть технологией ведения телефонных переговоров;
 - аннулировать бронирование;
 - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
 - осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
 - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
 - оформлять заявки на бронирование от организации;
 - решать конфликтные ситуации при приеме заказа на бронирование
- знать:
 - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
 - организацию службы бронирования;
 - виды и способы бронирования;
 - виды заявок по бронированию и действия по ним;
 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
 - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;
 - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
 - правила аннулирования бронирования;
 - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
 - возможности интернет-бронирования;
 - правила заполнения образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных гостиниц;
 - специфику работы служб бронирования в малых и крупных отелях.

В данной работе представлены Задания для проведения текущего контроля по МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг, например:

Из истории развития гостиничного бизнеса. Организация работы службы бронирования. Задание:

Решение ситуационных задач

Решение тестов, решение кроссвордов

Заполнение бланков

Подготовка сообщений

Работа с терминологией и нормативной документацией

Составление таблиц и схем и т.д.

Курсовая работа (проект) не предусмотрена

Далее приводятся задания для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. Практические задания по темам:

1. Скомплектовать пакет бланков документов, необходимых для осуществления процесса бронирования гостиничных мест

2. Произвести регистрацию и документально оформить групповое, коллективное и индивидуальное бронирование с использованием телефона, факса, Интернета и туроператора на указанные периоды и т.д.

Перечислены исходные данные для выполнения перечисленных выше видов работ. Работа с документацией, приведены примерные бланки для заполнения.

Представлены основные требования к проведению дифференцированного зачета, условия выполнения задания: место и время выполнения задания.

Приведены критерии оценки за выполнение задания.

Учебным планом предусмотрена учебная практика по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

Представлены требования к дифференцированному зачету по учебной практике, который проводится на основании данных аттестационного листа, характеристики, дневника и отчета по учебной практике с указанием видов работ, выполненных обучающимися во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией.

В завершении освоения профессионального модуля приведены оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг

Комплект оценочных средств включает вопросы для изучения теоретического блока, перечень практических заданий, заданий по самостоятельному изучению тем, вопросы для самоконтроля, точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Комплект оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности среднего профессионального образования (СПО)

43.02.11 Гостиничный сервис

Усть-Лабинск, 2018 год

ОДОБРЕН

на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля

Протокол от « 30 » 08 20 18 № 1

Председатель УМО 
/Волобуева Т.В./



УВЕРЖДЕН

Директор ГБПОУ КК УСПК

А.А. Филоновский

« 30 » 08 20 18 г.


РАССМОТРЕН

на заседании педагогического совета


Протокол от « 31 » 08 20 18 г. № 1

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная
техника 

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Технология и предпринимательство 

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер
по радиоэлектронным средствам



Рецензия

на комплект оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, разработанный преподавателем Нужной О.В.

Представленный на рецензию комплект оценочных средств (КОС) по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей, разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами КОС являются контроль и управление процессом, приобретение обучающимися знаний, умений практического опыта и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной специальности.

В структуре комплекта оценочных средств представлены следующие элементы: паспорт комплекта оценочных средств, КОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по курсу ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.

Представленные оценочные средства по профессиональному модулю позволяют стимулировать познавательную активность обучающихся за счёт разнообразных форм заданий, их разного уровня сложности, наличие материалов само- и взаимооценивания, адекватно оценивать уровень знаний студентов по профессиональному модулю.

Задания, представленные в комплекте оценочных средств, максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности, а именно разработка и решение нестандартных ситуаций.

Представленный КОС содержателен, имеет практическую направленность, включает достаточное количество разнообразных элементов, направленных на проверку в том числе теоретических знаний студентов. Представленный комплекс оценочных средств ПМ. 02 Прием размещение и выписка гостей, позволяет объективно оценить уровень знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся и их соответствие требованиям ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый пакет оценочных средств рекомендуется для использования в качестве диагностического инструментария при реализации ПМ. 02 Прием размещение и выписка гостей.

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

(подпись)

« 30 » 08 20 18 г.



Пояснительная записка

Комплект оценочных средств (КОС) по профессиональному модулю ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработан в соответствии с рабочей программой для студентов очной формы обучения.

Целью данного пособия (комплекта оценочных средств) является закрепление теоретически знаний и приобретение практических умений в организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей. Использование данного КОСа поможет решить следующие задачи:

- овладеть основными знаниями в вопросе организации приема, размещения и выписки гостей;
- выработать умения и навыки рациональной работы в ходе освоения модуля;
- сформировать практические умения качественного обслуживания потребителей при приеме, размещении и оказании услуг создавая максимум удобств для гостей.

В соответствии с учебным планом ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей состоит из МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей и производственной практики. По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение данной учебной дисциплины предусмотрено 150 часов обязательной аудиторной нагрузки обучающегося и 116 часов практической работы.

Форма аттестации по МДК. 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей не предусмотрена, а формой аттестации производственной практики является дифференцированный зачет, по профессиональному модулю - экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен». Предпочтительная форма проведения экзамена – выполнение кейс-заданий, тестирование.

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности Приема, размещения и выписки гостей и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

В соответствии с рабочей программой ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей, в результате изучения обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- приема, регистрации и размещения гостей,

- представления информации гостям об услугах в гостинице;
- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP – гостей, группы, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонами организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживания и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

– правила работы с информационной базой данных гостиницы.

В данной работе представлены Задания для проведения текущего контроля по МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, например:

Решение ситуационных задач

Решение тестов, решение кроссвордов

Заполнение бланков

Подготовка сообщений

Работа с терминологией и нормативной документацией

Составление таблиц и схем и т.д.

Предусмотрена Курсовая работа, представлена тематика курсовых работ.

Учебным планом предусмотрена производственная практика по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

Представлены требования к дифференцированному зачету по производственной практике, который проводится на основании данных аттестационного листа, характеристики, дневника и отчета по практике с указанием видов работ, выполненных обучающимися во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией.

В завершении освоения профессионального модуля приведены оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей.

Далее приводятся задания для проведения аттестации.

Практические задания по темам:

1. Скомплектовать пакет бланков документов, необходимых для осуществления процесса приема, размещения и выписки гостей.

2. Произвести регистрацию и документально оформить групповое, коллективное и индивидуальное заселение и выписку гостей.

Перечислены исходные данные для выполнения перечисленных выше видов работ. Работа с документацией, приведены примерные бланки для заполнения.

Представлены основные требования к проведению экзамена, условия выполнения задания: место и время выполнения задания.

Приведены критерии оценки за выполнение задания.

Комплект оценочных средств включает вопросы для изучения теоретического блока, перечень практических заданий, заданий по самостоятельному изучению тем, вопросы для самоконтроля, точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Комплект оценочных средств


для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по должности
служащего Портье
в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности среднего профессионального образования (СПО)
43.02.11 Гостиничный сервис

Усть-Лабинск, 2018 год

ОДОБРЕН

на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля

Протокол от « 30 » 08 20 18 № 1

Председатель УМО 
/Волобуева Т.В./

УВЕРЖЕН

Директор ГБПОУ КК УСПК

 А.А. Физоновский

« 30 » 08 20 18 г.




РАССМОТРЕН

на заседании педагогического совета


Протокол от « 30 » 08 20 18 г. № 1

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная
техника 

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Технология и предпринимательство 

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер
по радиоэлектронным средствам 



Рецензия
на комплект оценочных средств по профессиональному модулю
ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье,
разработанный преподавателем Нужной О.В.

Представленный на рецензию комплект оценочных средств (КОС) по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье, разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами КОС являются контроль и управление процессом, приобретение обучающимися знаний, умений практического опыта и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной специальности.

В структуре комплекта оценочных средств представлены следующие элементы: паспорт комплекта оценочных средств, КОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по курсу ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье

Представленные оценочные средства по профессиональному модулю позволяют стимулировать познавательную активность обучающихся за счёт разнообразных форм заданий, их разного уровня сложности, наличие материалов само- и взаимооценивания, адекватно оценивать уровень знаний студентов по профессиональному модулю.

Задания, представленные в комплекте оценочных средств, максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности, а именно разработка и решение нестандартных ситуаций.

Представленный КОС содержателен, имеет практическую направленность, включает достаточное количество разнообразных элементов, направленных на проверку в том числе теоретических знаний студентов. Представленный комплекс оценочных средств ПМ. 05 Выполнение работ по должности служащего Портье позволяет объективно оценить уровень знаний, умений, опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся и их соответствие требованиям ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый пакет оценочных средств рекомендуется для использования в качестве диагностического инструментария при реализации ПМ. 05 Выполнение работ по должности служащего Портье.

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

« 30 » 08 2018 г.



(подпись)

Пояснительная записка

Комплект оценочных средств (КОС) по профессиональному модулю ПМ 05 Выполнение работ по должности служащего Портье, для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработан в соответствии с рабочей программой для студентов очной формы обучения.

Целью данного пособия (комплекта оценочных средств) является закрепление теоретически знаний и приобретение практических умений в организации деятельности службы портье. Использование данного КОСа поможет решить следующие задачи:

- овладеть основными знаниями в вопросе организации работы портье;
- выработать умения и навыки рациональной работы в ходе освоения модуля;
- сформировать практические умения качественного обслуживания потребителей при оказании услуг создавая максимум удобств для гостей.

В соответствии с учебным планом ПМ 05 Выполнение работ по должности служащего Портье состоит из МДК 05.01 Организация работы портье и производственной практики. По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение данной учебной дисциплины предусмотрено 152 часов обязательной аудиторной нагрузки обучающегося и 70 часов практической работы.

Формой аттестации по МДК 05.01 Организация работы портье и производственной практики является дифференцированный зачет, а по профессиональному модулю - экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен». Предпочтительная форма проведения экзамена – выполнение кейс-заданий, тестирование.

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности служащего портье, и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом. В соответствии с рабочей программой ПМ 05 Выполнение работ по должности служащего Портье, в результате изучения обучающийся должен:

- иметь практический опыт:
- приема и регистрации гостей;
- организации и выполнении работы по предоставлению услуг;
- ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы;
- разрешения конфликтных ситуаций;
- выявления спроса на гостиничные услуги.

уметь:

- характеризовать службы гостиничного хозяйства;
- классифицировать гостей (туристов);
- отличать основные качества работников служб гостиницы;
- соблюдать культуру речи;
- внешний вид работника контактной зоны;
- пути овладения профессиональным поведением;
- организовывать и контролировать рабочее место службы приема и размещения;
- организовывать и контролировать рабочее место службы эксплуатации номерного фонда;
- материально-техническое оснащение;
- процедуру заселения гостя в малый отель;
- особенности работы персонала в малых отелях;
- работу с проблемными клиентами;
- работать с категорией «трудный гость».

знать:

- цели и задачи, понятия и определения индустрии гостеприимства;
- классификацию средств размещения;
- понятия о гостиничных цепях, мировых гостиничных цепях;
- философию гостиничного сервиса;
- культуру деловых взаимоотношений в гостинице;
- художественные стили гостиниц;
- основные качества работников служб гостиницы;
- организацию рабочего места портье гостиницы;
- оснащение рабочего места;
- должностные инструкции, требования к квалификации;
- расстояние, позу, жесты при общении с клиентами;
- профессиональную этику работников;
- обязанности старшего администратора смены (портье);
- процедуры заселения и выселения;
- сбор, хранение информации о клиенте;
- оказание дополнительных услуг гостям;
- виды расчетов с клиентами;
- организацию обслуживания особо важных персон;
- технологию обслуживания гостя в мини-отелях;
- принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании;
- основные жалобы гостей и конфликты с ним;

- способы и методы разрешения конфликтов;
- работа с проблемными клиентами.

В данной работе представлены Задания для проведения текущего контроля по МДК 05.01 Организация работы портье, например:

Решение ситуационных задач

Решение тестов, решение кроссвордов

Заполнение бланков

Подготовка сообщений

Работа с терминологией и нормативной документацией

Составление таблиц и схем и т.д.

Курсовая работа (проект) не предусмотрена

Далее приводятся задания для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. Практические задания, например:

1. Скомплектовать пакет бланков документов, необходимых для осуществления процесса бронирования гостиничных мест

2. Произвести регистрацию и документально оформить групповую, коллективную и индивидуальную выписку на указанные периоды и т.д.

Перечислены исходные данные для выполнения перечисленных выше видов работ. Работа с документацией, приведены примерные бланки для заполнения.

Представлены основные требования к проведению дифференцированного зачета, условия выполнения задания: место и время выполнения задания. Приведены критерии оценки за выполнение задания.

Учебным планом предусмотрена производственная практика по ПМ. 05 Выполнение работ по должности служащего Портье. Представлены требования к дифференцированному зачету по производственной практике, который проводится на основании данных аттестационного листа, характеристики, дневника и отчета по производственной практике с указанием видов работ, выполненных обучающимися во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией.


В завершении освоения профессионального модуля приведены оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ 05 Выполнение работ по должности служащего Портье.

Комплект оценочных средств включает вопросы для изучения теоретического блока, перечень практических заданий, заданий по самостоятельному изучению тем, вопросы для самоконтроля, точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Комплект оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю ПМ.03 Организация обслуживания гостей в
процессе проживания
в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности среднего профессионального образования (СПО)
43.02.11 Гостиничный сервис

Усть-Лабинск, 2018 год

ОДОБРЕН
на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля
Протокол от «30» 08 2018 № 1
Председатель УМО 
/Волобуева Т.В./


УВЕРЖДЕН
Директор ГБПОУ КК УСПК
 А.А. Филоновский
«31» 08 2018 г.




РАССМОТРЕН
на заседании педагогического совета
Протокол от «31» 08 2018 г. № 1

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная техника 

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Технология и предпринимательство 

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер по радиоэлектронным средствам




(подпись)

Рецензия
на комплект оценочных средств по профессиональному модулю
ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания,
разработанный преподавателем Нужной О.В.

Представленный на рецензию комплект оценочных средств (КОС) по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами КОС являются контроль и управление процессом, приобретение обучающимися знаний, умений практического опыта и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной специальности.

В структуре комплекта оценочных средств представлены следующие элементы: паспорт комплекта оценочных средств, КОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по курсу ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Представленные оценочные средства по профессиональному модулю позволяют стимулировать познавательную активность обучающихся за счёт разнообразных форм заданий, их разного уровня сложности, наличие материалов само- и взаимооценивания, адекватно оценивать уровень знаний студентов по профессиональному модулю.

Задания, представленные в комплекте оценочных средств, максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности, а именно разработка и решение нестандартных ситуаций.

Представленный КОС содержателен, имеет практическую направленность, включает достаточное количество разнообразных элементов, направленных на проверку в том числе теоретических знаний студентов. Представленный комплекс оценочных средств ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания позволяет объективно оценить уровень знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся и их соответствие требованиям ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый пакет оценочных средств рекомендуется для использования в качестве диагностического инструментария при реализации ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

« 30 » _____ 08 _____ 20 18 г.



Пояснительная записка

Комплект оценочных средств (КОС) по профессиональному модулю ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработан в соответствии с рабочей программой для студентов очной формы обучения.

Целью данного пособия (комплекта оценочных средств) является закрепление теоретически знаний и приобретение практических умений в организации обслуживания гостей в процессе проживания. Использование данного КОСа поможет решить следующие задачи:

- овладеть основными знаниями в вопросе оказания гостиничных услуг;
- выработать умения и навыки рациональной работы в ходе освоения модуля;
- сформировать практические умения качественного обслуживания потребителей при оказании услуг создавая максимум удобств для гостей.

В соответствии с учебным планом ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания состоит из МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания учебной и производственной практики. По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение данной учебной дисциплины предусмотрено 403 часов обязательной аудиторной нагрузки обучающегося и 276 часов практической работы.

Формой аттестации по МДК. 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, производственной и учебной практики является дифференцированный зачет, а по профессиональному модулю - экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен». Предпочтительная форма проведения экзамена – выполнение кейс-заданий, тестирование.

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

В соответствии с рабочей программой ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, в результате изучения обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;

– оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

– составления различных видов меню.

уметь:

– организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

– оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

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

– контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

– комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

– осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживания,

– проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

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

– предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

– сервировать стол;

– обслуживать гостей в номере;

– составлять меню.

знать:

– порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

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

– виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

– порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

– принципы и технологии организации досуга и отдыха;

– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room- service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

В данной работе представлены Задания для проведения текущего контроля по МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, например:

Решение ситуационных задач

Решение тестов, решение кроссвордов

Заполнение бланков

Подготовка сообщений

Работа с терминологией и нормативной документацией

Составление таблиц и схем и т.д.

Курсовая работа (проект) не предусмотрена

Далее приводятся задания для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. Практические задания по темам: скомплектовать пакет бланков документов, необходимых для осуществления процесса оказания услуг, оказать услуги.

Перечислены исходные данные для выполнения перечисленных выше видов работ. Работа с документацией, приведены примерные бланки для заполнения.

Представлены основные требования к проведению дифференцированного зачета, условия выполнения задания: место и время выполнения задания.

Приведены критерии оценки за выполнение задания.

Учебным планом предусмотрена учебная и производственная практика по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Представлены требования к дифференцированному зачету по учебной и производственной практике, который проводится на основании данных аттестационного листа, характеристики, дневника и отчета по практике с указанием видов работ, выполненных обучающимися во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией.

В завершении освоения профессионального модуля приведены оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания,

Комплект оценочных средств включает вопросы для изучения теоретического блока, перечень практических заданий, заданий по самостоятельному изучению тем, вопросы для самоконтроля, точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Комплект оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по общепрофессиональной дисциплине Здания и инженерные системы
гостиниц

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности среднего профессионального образования (СПО)

43.02.11 Гостиничный сервис

Усть-Лабинск, 2018 год

ОДОБРЕН

на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля

Протокол от « 30 » 08 20 18 № 1

Председатель УМО 
/Волобуева Т.В./

УВЕРЖДЕН

Директор ГБПОУ КК УСПК

« 30 » 08 20 18 г.
А.А. Филоновский




РАССМОТРЕН

на заседании педагогического совета


Протокол от « 31 » 08 20 18 г. № 1

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная
техника 

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК,
квалификация по диплому: Технология и предпринимательство 

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер
по радиоэлектронным средствам 



Рецензия
на комплект оценочных средств по профессиональной дисциплине
ОП.05 Здания и инженерные системы гостиниц, разработанный
преподавателем Нужной О.В.

Представленный на рецензию комплект оценочных средств (КОС) по ОП.05 Здания и инженерные системы гостиниц, разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами КОС являются контроль и управление процессом, приобретение обучающимися знаний, умений практического опыта и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной специальности.

В структуре комплекта оценочных средств представлены следующие элементы: паспорт комплекта оценочных средств, КОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по курсу ОП.05 Здания и инженерные системы гостиниц

Представленные оценочные средства по дисциплине позволяют стимулировать познавательную активность обучающихся за счёт разнообразных форм заданий, их разного уровня сложности, наличие материалов само- и взаимооценивания, адекватно оценивать уровень знаний студентов по предмету.

Задания, представленные в КОСе, максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности, а именно разработка и анализ практических заданий. Представленный комплекс оценочных средств содержателен, имеет практическую направленность, включает достаточное количество разнообразных элементов, направленных на проверку в том числе теоретических знаний студентов. Представленный комплекс оценочных средств дисциплины Здания и инженерные системы гостиниц, позволяет объективно оценить уровень знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся и их соответствие требованиям ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый пакет оценочных средств рекомендуется для использования в качестве диагностического инструментария при реализации ОП.05 Здания и инженерные системы гостиниц.

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

(подпись)

« 30 » 08 20 18 г.



Пояснительная записка

Комплект оценочных средств (КОС) по общеобразовательной дисциплине ОП 05 Здания и инженерные системы гостиниц, для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработан в соответствии с рабочей программой для студентов 3 курса очной формы обучения.

Целью данного пособия (комплекта оценочных средств) является закрепление теоретически знаний и приобретение практических умений в организации работы гостиниц. Использование данного КОСа поможет решить следующие задачи:

- овладеть основными знаниями в вопросе организации деятельности гостиниц;
- выработать умения и навыки рациональной работы в ходе освоения дисциплины;
- сформировать практические умения качественного обслуживания потребителей при проживании, создавая максимум удобств для гостей.

По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение данной учебной дисциплины предусмотрено 97 часов обязательной аудиторной нагрузки обучающегося и 20 часов практической работы.

Формой аттестации по ОП 05 Здания и инженерные системы гостиниц является экзамен. Предпочтительная форма проведения экзамена – выполнение реферата, тестирование.

Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина является общепрофессиональной и относится к профессиональному циклу.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать ресурсо - и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;

- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;
- вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- давать характеристику основных видов гостиниц;
- выбирать месторасположение гостиниц;
- подбирать материалы и мебель в помещение гостиницы в зависимости от вида и категории номера.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов;
- архитектурно - планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов;
- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;
- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правил, нормативные и организационные основы охраны труда в организации;
- принципы оформления экстерьера гостиничных зданий;
- функциональную организацию зданий, основные блоки помещений;
- нормативы проектирования;
- принципы обустройства внутренних помещений, состав общественных помещений;
- характеристики интеллектуального здания;
- системы автоматического регулирования;
- альтернативные возобновляемые источники энергии;
- ресурсо - и энергосберегающие технологии.

В данной работе представлены Задания для проведения текущего контроля по дисциплине Здания и инженерные системы гостиниц, например:

Решение тестов, решение кроссвордов

Подготовка сообщений

Работа с терминологией и нормативной документацией

Составление таблиц и схем и т.д.

Курсовая работа (проект) не предусмотрена

Далее приводятся задания для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена. Практические задания по темам, перечислены исходные данные для выполнения видов работ.

Приведены критерии оценки за выполнение задания.

Комплект оценочных средств включает вопросы для изучения теоретического блока, перечень практических заданий, заданий по самостоятельному изучению тем, вопросы для самоконтроля, точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Методические рекомендации по выполнению
практической работы по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование
гостиничных услуг
по специальности среднего профессионального образования (СПО)
43.02.11 Гостиничный сервис

Усть-Лабинск, 2018 г.

ОДОБРЕН
на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля
Протокол от « 30 » 08 20 18 № 1
Председатель УМО [подпись]
/Волобуева Т.В./

УВЕРЖДЕН
Директор ГБПОУ КК УСПК
А.А. Филоновский
« 30 » 08 20 18 г.



РАССМОТРЕН
на заседании педагогического совета
Протокол от « 31 » 08 20 18 г. № 1

Методические рекомендации по выполнению практической работы разработаны на основе рабочей программы профессионального модуля: ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг для специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная техника [подпись]

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Технология и предпринимательство [подпись]

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер по радиоэлектронным средствам [подпись]



Рецензия
на методические рекомендации по выполнению внеаудиторной
самостоятельной работы обучающихся по
профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных
услуг, разработанный преподавателем Нужной О.В.

Представленные методические рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, представляет собой совокупность материалов для выполнения самостоятельной внеаудиторной работы и содержат информацию методического характера о планировании и организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся в условиях действия ФГОС СПО.

Целью рекомендаций является обеспечение эффективности проведения внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся. Основными задачами методических рекомендаций по внеаудиторной самостоятельной работе являются: активизация самостоятельной работы студентов; содействие развитию творческого отношения к профессиональному модулю; выработка умений и навыков рациональной работы в ходе освоения профессионального модуля; управление познавательной деятельностью обучающихся.

В структуре методических рекомендаций представлены следующие элементы: пояснительная записка, тематический план внеаудиторной самостоятельной работы, рекомендации по выполнению отдельных видов работ по курсу ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

Задания, представленные в методических рекомендациях, максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности, а именно разработка и решение нестандартных ситуаций.

Представленные рекомендации имеют практическую направленность, включают достаточное количество разнообразных элементов, направленных на получение в том числе теоретических знаний студентов. Представленные методические рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг позволяют определить содержание работы обучающихся по овладению знаниями и умениями по профессиональному модулю и установить требования к результатам изучения и освоения профессионального модуля в соответствии с требованиями ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый материал рекомендуем для использования в качестве диагностического инструментария и средства контроля, обеспечивающего обратную связь обучающихся с преподавателем, а также стимуляции познавательной активности при реализации ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

« 30 » августа 20 18 г.



(подпись)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы по МДК 01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг, являющейся профессиональной учебной дисциплиной для студентов социально-экономического профиля, и устанавливающей знания для получения профессиональных навыков обучающимися по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины для студентов 1 и 2 курса очной формы обучения.

По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение данной учебной дисциплины предусмотрено:

154 часов обязательной аудиторной нагрузки обучающегося;

77 часа внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося.

Целью методических рекомендаций является обеспечение эффективности проведения внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

Основными задачами методических рекомендаций по внеаудиторной самостоятельной работе являются:

- активизация самостоятельной работы студентов;
- содействие развитию творческого отношения к учебной дисциплине;
- выработка умений и навыков рациональной работы в ходе освоения учебной дисциплины.
- управление познавательной деятельностью обучающихся.

Функции методических рекомендаций по внеаудиторной самостоятельной работе обучающихся заключаются в:

- определении содержания работы обучающихся по овладению знаниями и умениями по учебной дисциплине
- установлении требований к результатам изучения и освоения учебной дисциплины.

Сроки выполнения и виды отчетности внеаудиторной самостоятельной работы определяются преподавателем и доводятся до сведения обучающихся.

Целями преподавания учебной дисциплины являются:

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по профилю будущей специальности, опытом творческой, исследовательской деятельности, развитие самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней.

Задачи СРС:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; углубление и расширение теоретической подготовки;

- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие исследовательских умений;

- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на практических занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Функции СРС:

- развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей студентов);

- информационно-обучающая (учебная деятельность студентов на аудиторных занятиях, неподкрепленная самостоятельной работой, становится мало результативной);

- ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация);

- воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста и гражданина);

- исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления).

В основе СРС лежат следующие принципы:

- развития творческой деятельности;

- целевого планирования;

- личностно- деятельностного подхода.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся представляет собой планируемую учебную, учебно-исследовательскую, научно-исследовательскую работу, выполняемую во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве и консультативной помощи преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью внеаудиторной самостоятельной работы является:

- овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по профилю изучаемой учебной дисциплины;

- закрепление и систематизация знаний;

- формирование умений и навыков;

- овладение опытом творческой, исследовательской деятельности.

Задачами внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;

- углубление и расширение теоретических знаний;

- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной внеаудиторной работы на практических занятиях, при написании курсовых работ и выпускной квалификационной работы, для эффективной подготовки к зачётам и экзаменам.

Внеаудиторная самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней.

Внеаудиторная самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, а её объём определяется учебным планом.

Внеаудиторная самостоятельная работа становится средством контроля, обеспечивая обратную связь обучающихся с преподавателем, и стимулирует познавательную активность.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер учитывают специфику специальности, изучаемой учебной дисциплины:

1) для овладения знаниями:

- работа с нормативными актами;
- учебно-исследовательская работа;

2) для закрепления и систематизации знаний:

- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- работа с нормативными документами;
- подготовка сообщений;

3) для формирования умений:

- составление схем;
- решение ситуационных задач;

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся используются:

- устный и письменный опрос;
- собеседование;
- тестирование;
- защита практических работ;
- конференции;
- деловые игры;
- самоотчеты.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;

- сформированность общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа;
- обоснованность и чёткость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос;
- оформление отчётного материала в соответствии с известными или заданными преподавателем требованиями, предъявляемыми к подобного рода материалам.

Для оценивания внеаудиторной самостоятельной работы применяется бальная система оценивания.

Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель проводит консультации за счёт общего бюджета времени, отведённого на консультации по учебной дисциплине.

Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объёма, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся осуществляется в пределах времени, отведённого на обязательные учебные занятия по учебной дисциплине.

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по учебной дисциплине/профессиональному модулю, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, правил оформления документов, формы контроля выполненного задания.

При выполнении самостоятельной работы необходимо:

- освоить вопросы, выносимые на самостоятельную работу и предложенные преподавателем, в соответствии с программой учебной дисциплины;
- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу обучающийся должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой по учебной дисциплине.
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по её результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчётности по самостоятельной работе.

Выполняя самостоятельную работу, обучающийся может:

- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельного изучения;
- в рамках общего графика выполнения самостоятельной работы предлагать

обоснованный индивидуальный график выполнения и отчётности по её результатам;

- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы учебные и методические пособия, другие разработки и Интернет-ресурсы сверх предложенного преподавателем/мастером производственного обучения перечня;
- использовать контроль и самоконтроль результатов самостоятельной работы в соответствии с методами, предложенными преподавателем или выбранными самостоятельно.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Методические рекомендации по выполнению
практической работы по профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование
гостиничных услуг
по специальности среднего профессионального образования (СПО)
43.02.11 Гостиничный сервис

Усть-Лабинск, 2018 г.

ОДОБРЕН
на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля
Протокол от « 30 » 08 20 18 № 1
Председатель УМО [подпись]
/Волобуева Т.В./

УВЕРЖДЕН
Директор ГБПОУ КК УСПК
А.А. Филоновский
« 30 » 08 20 18 г.



РАССМОТРЕН
на заседании педагогического совета
Протокол от « 31 » 08 20 18 г. № 1

Методические рекомендации по выполнению практической работы разработаны на основе рабочей программы профессионального модуля: ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг для специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная техника [подпись]

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Технология и предпринимательство [подпись]

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер по радиоэлектронным средствам [подпись]



Рецензия
на методические рекомендации по выполнению практической работы
обучающихся по
профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных
услуг, разработанный преподавателем Нужной О.В.

Представленные методические рекомендации по выполнению практической работы обучающихся по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, представляет собой совокупность материалов для выполнения практической работы и содержат информацию методического характера о планировании и организации практической работы обучающихся в условиях действия ФГОС СПО.

Целью рекомендаций является обеспечение эффективности проведения практической работы обучающихся. Основными задачами методических рекомендаций по внеаудиторной самостоятельной работе являются: активизация самостоятельной работы студентов; содействие развитию творческого отношения к профессиональному модулю; выработка умений и навыков рациональной работы в ходе освоения профессионального модуля; управление деятельностью обучающихся.

В структуре методических рекомендаций представлены следующие элементы: пояснительная записка, примерный тематический план практической работы, рекомендации по выполнению отдельных видов работ по курсу ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг.

Задания, представленные в методических рекомендациях, максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности, а именно разработка и решение нестандартных ситуаций.

Представленные рекомендации имеют практическую направленность, включают достаточное количество разнообразных элементов, направленных на получение в том числе теоретических знаний студентов. Представленные методические рекомендации по выполнению практической работы обучающихся ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг позволяют определить содержание работы обучающихся по овладению знаниями и умениями по профессиональному модулю и установить требования к результатам изучения и освоения профессионального модуля в соответствии с требованиями ФГОС СПО по данной специальности.

Рецензируемый материал рекомендуем для использования в качестве диагностического инструментария и средства контроля, обеспечивающего обратную связь обучающихся с преподавателем, а также стимуляции познавательной активности при реализации ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

« 30 » 08 20 18 г.



(подпись)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению практической работы по МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг:

являющейся профессиональным модулем Бронирование гостиничных услуг и устанавливающей знания для получения профессиональных навыков обучающимися по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработаны в соответствии с рабочей программой ПМ для студентов 2 курса очной формы обучения.

По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение данной учебной дисциплины предусмотрено:

154 часа обязательной аудиторной нагрузки обучающегося;

90 часов практической работы обучающегося.

Целью методических рекомендаций является обеспечение эффективности проведения практической работы обучающихся.

Основными задачами методических рекомендаций по выполнению практической работы являются:

- активизация самостоятельной работы студентов;
- содействие развитию творческого отношения к междисциплинарному курсу;
- выработка умений и навыков рациональной работы в ходе освоения междисциплинарного курса;
- управление познавательной деятельностью обучающихся.

Функции методических рекомендаций по выполнению практической работе обучающихся заключаются в:

- определении содержания работы обучающихся по овладению знаниями и умениями учебной по междисциплинарному курсу;
- установлении требований к результатам изучения и освоения учебной междисциплинарного курса.

Сроки выполнения и виды отчётности практической работы определяются преподавателем и доводятся до сведения обучающихся.

В соответствии с рабочей программой профессионального модуля:

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг в результате изучения обучающийся должен знать (выбрать из рабочей программы, ФГОС СПО требования к знаниям):

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;

– информирования потребителя о бронировании.

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;

- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
 - вести учет и хранение отчетных данных;
 - владеть технологией ведения телефонных переговоров;
 - аннулировать бронирование;
 - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
 - осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
 - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
 - оформлять заявки на бронирование от организации;
 - решать конфликтные ситуации при приеме заказа на бронирование
- знать:
- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
 - организацию службы бронирования;
 - виды и способы бронирования;
 - виды заявок по бронированию и действия по ним;
 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
 - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;
 - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
 - правила аннулирования бронирования;
 - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
 - возможности интернет бронирования;
 - правила заполнения образцов бланков для бронирования на сайтах российских и зарубежных гостиниц;
 - специфику работы служб бронирования в малых и крупных отелях.

Практическая работа обучающихся представляет собой планируемую учебную, учебно-исследовательскую, научно-исследовательскую работу, выполняемую во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве и консультативной помощи преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью выполнения практической работы является:

- овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по профилю междисциплинарного курса;

- закрепление и систематизация знаний;
 - формирование умений и навыков;
 - овладение опытом творческой, исследовательской деятельности.
- Задачами выполнения практической работы являются:
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
 - углубление и расширение теоретических знаний;
 - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
 - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
 - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
 - развитие исследовательских умений;
 - использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной внеаудиторной работы, на практических занятиях, при написании выпускной квалификационной работы, для эффективной подготовки к зачёту.

Практическая работа способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней.

Практическая работа является обязательной для каждого обучающегося, а её объём определяется учебным планом.

Практическая работа становится средством контроля, обеспечивая обратную связь обучающихся с преподавателем, и стимулирует познавательную активность.

Объём времени, отведённый на практическую работу, находит отражение:

- в учебном плане – в целом по теоретическому обучению, по профессиональному модулю и входящему в его состав междисциплинарному курсу;
- в программе профессионального модуля с распределением по разделам и темам.

Планирование объёма времени, отведенного на практическую работу по темам и разделам учебной дисциплины, осуществляется преподавателем, который определяет затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания на основании наблюдений за выполнением аудиторной самостоятельной работы, опроса обучающихся о затратах времени на то или иное задание, хронометража собственных затрат времени на решение той или иной задачи с внесением поправочного коэффициента на уровень знаний и умений.

При разработке программ профессионального модуля преподаватель определяет содержание и объём теоретической учебной информации и практических заданий, выносимых на внеаудиторную самостоятельную

работу, формы и методы контроля результатов.

Виды заданий для практической работы, их содержание и характер имеют вариативный и дифференцированный характер, учитывают специфику специальности, изучаемой профессиональным модулем, индивидуальные особенности обучающегося:

1) для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- графическое изображение структуры текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа;
- использование видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

2) для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции;
- работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- изучение нормативных материалов;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.);
- подготовка тезисов по теме;

3) для формирования умений:

- выполнение упражнений по образцу;
- выполнение вариативных упражнений;
- составление схем;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- подготовка к деловым играм;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов выполнения практической работы обучающихся являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических заданий;
- сформированность общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа;
- обоснованность и чёткость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос;

– оформление отчётного материала в соответствии с известными или заданными преподавателем требованиями, предъявляемыми к подобного рода материалам.

Для каждой практической работы система оценивания представлена:

- бальной система оценивания;
- зачёт/незачёт;
- тестирование.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

по самостоятельно-практическим работам
по МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования
гостиничных услуг
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Студент (ка)

группы ГС 21

преподаватель: Нужная О.В.

Усть-Лабинск, 2018

ОДОБРЕН

на заседании УМО преподавателей
социально-экономического профиля

Протокол от «30» 08 2018 №1

Председатель УМО 
/Волобуева Т.В./

УВЕРЖДЕН

Директор ГБПОУ КК УСПК

 А.А. Филоновский

«30» 08 2018



РАССМОТРЕН

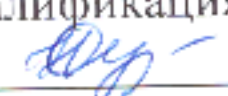
на заседании педагогического совета

Протокол от «31» 08 2018 г. №1


Рабочая тетрадь разработана на основе рабочей программы профессионального модуля: ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг для специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис


Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-экономический колледж»

Разработчик:

Нужная О.В., преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Математика, информатика и вычислительная техника 

Рецензенты:

Небыкова Л.Е. преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ КК УСПК, квалификация по диплому: Технология и предпринимательство 

Руденко А.В. ИП, гостиница «Олимпия», квалификация по диплому: Инженер по радиоэлектронным средствам 



Рецензия

на методическое пособие «Рабочая тетрадь по МДК.01.01
Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг по
профессиональному модулю ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг,
разработанный преподавателем Нужной О.В.

Методическое пособие «Рабочая тетрадь по МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» предназначено для самостоятельно-практической работы студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Целью методического пособия является обеспечение эффективности освоения умений и закрепления знаний студентами по профессиональному модулю ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг.

Основными задачами методического пособия являются: активизация самостоятельной работы студентов; содействие развитию творческого отношения к учебной работе; выработка умений и навыков рациональной работы в ходе освоения модуля, управление познавательной деятельностью обучающихся.

Основной функцией методического пособия является определение содержания практических заданий для обучающихся.

Методическое пособие «Рабочая тетрадь по МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», соответствует рабочей программе МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В рабочей тетради содержатся практические задания по составлению сводных таблиц, алгоритмов и схем приема заявок на бронирование гостиничных услуг, перечень задач и ситуационных заданий различных уровней.

Методическое пособие «Рабочая тетрадь по МДК.01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг», может быть использовано в учебном процессе подготовки обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, а также в дополнительном профессиональном образовании.

Рецензент: А.В. Руденко ИП, гостиница «Олимпия»

« 30 » 08 20 18 г.

