Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа профессионального модуля

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

43.02.16 Туризм и гостеприимство

услуги предприятия питания

Форма обучения: очная

г. Вологда, 2024

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии
технологии и сервиса
Протокол № 1 от 04.09.2024 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ Комиссарова А.И.

Утверждаю
Зам. директора по учебно-
методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Кадулина С.А., преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

Директор _____ Барсенев Я. В
Место работы, должность *подпись* *ФИО*

МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 16
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; -определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -оценивать результат и последствия своих действий	-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; -методы работы в профессиональной и смежных сферах; -порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	-выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; -оценивать практическую значимость результатов поиска; -применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации; -современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства.	-
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; -применять современную научную профессиональную терминологию; -определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	-содержание актуальной нормативно-правовой документации; -современная научная и профессиональная терминология; -возможные траектории профессионального развития и самообразования	-

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива; -психологические особенности личности	-
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; -проявлять толерантность в рабочем коллективе	-правила оформления документов; -правила построения устных сообщений; -особенности социального и культурного контекста	-
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	-проявлять гражданско-патриотическую позицию; -демонстрировать осознанное поведение; -описывать значимость своей специальности; -применять стандарты антикоррупционного поведения	-сущность гражданско-патриотической позиции; -традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений; -значимость профессиональной деятельности по специальности; -стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	-
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	-соблюдать нормы экологической безопасности; -определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; -организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства; -эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	-правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; -пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; -правила поведения в чрезвычайных ситуациях	-
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы, понимать тексты на базовые профессиональные темы; -участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; -строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);	-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; -основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); -лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; -особенности произношения; -правила чтения текстов профессиональной направленности	-

	-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); -владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; -владеть культурой межличностного общения	-законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; -основы трудового законодательства Российской Федерации; -основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; -теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; -оказывать первую помощь; -цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; -программное обеспечение деятельности туристских организаций; -этику делового общения; -основы делопроизводства	-планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; -осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	-основы трудового законодательства Российской Федерации; -основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; -программное обеспечение деятельности туристских организаций; -основы делопроизводства.	-организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	-владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	-законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; -основы трудового законодательства Российской Федерации; -основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; -теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; -оказывать первую помощь; -цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; -ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; -программное обеспечение деятельности туристских организаций; -этику делового общения; -основы делопроизводства	-координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	-осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		-осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Учебные занятия	**274**
в т.ч.	
теоретическое обучение	194
практические занятия	80
Самостоятельная работа	**8**
Практика	**108**
в т.ч.	
производственная	108
Промежуточная аттестация	**24**
ВСЕГО	**414**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Учебные занятия		Самостоятельная работа
			теоретическое обучение	практические занятия	
ПК 1.1 ОК 01 – ОК 07; ОК 09	МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**76**	54	20	2
ПК 1.2 ОК 01 – ОК 07; ОК 09	МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства	**68**	46	20	2
ПК 1.3 ОК 01 – ОК 07; ОК 09	МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения	**68**	44	22	2
ПК 1.4 ОК 01 – ОК 07; ОК 09	МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	**70**	50	18	2
ПК 1.1 – 1.4 ОК 01 – ОК 07; ОК 09	Производственная практика	**108**			
	Промежуточная аттестация	**24**			
	Всего:	**414**	**194**	**80**	**8**

2.3. Содержание профессионального модуля

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (лабораторные и практические занятия)	Объем часов	Формируемые компетенции
МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**76**	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**10**	
	1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09
	2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	
	3. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	
	5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**44**	
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 1.1
	2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	2	
	3. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	2	
	4. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	
	5. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	6. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале.	2	
	7. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.	2	
	8. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.	2	
	9. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	10. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Виды и функции уровней управления.	2	
	11. Централизация и децентрализация управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	2	
	12. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	13. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	2	
	14. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.	2	
	15. Основы клиентоориентированного взаимодействия.	2	
	16. Соотношение клиентоориентированности и рыночной ориентации компании.	2	
	17. Уровни ориентации на клиента в компании.	2	

	18. Принципы клиентоориентированности. Многомерность клиентоориентированности.	2	
	19. Сравнение ориентации на рынок, ориентации на клиента и ориентации на бренд.	2	
	20. Влияние клиентоориентированности на потребительскую удовлетворенность.	2	
	21. Принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.	2	
	22. Схемы работы с поставщиками туристских продуктов и услуг. Технологии сотрудничества с поставщиками туристских продуктов и услуг. Договорные отношения с поставщиками услуг.	2	
	Практические занятия	**20**	
	1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий гостеприимства и туризма.	2	
	2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	3. Составление графиков выхода на работу на предприятиях гостеприимства и туризма.	2	
	4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2	
	5. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2	
	6. Оценка эффективности работы служб.	2	
	7. Умение обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии.	2	
	8. Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе.	2	
	9. Подбор сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	10. Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий гостеприимства и туризма.	2	
Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе.		**2**	
МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства		**68**	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	**Содержание учебного материала**	**8**	
	1. Документ и его функции.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 1.2
	2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	
	3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	
	4. Классификация организационно-распорядительных документов. Структура организационно-распорядительных документов.	2	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	**Содержание учебного материала**	**6**	
	1. Организационные документы.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 1.2
	2. Распорядительные документы.	2	
	3. Виды информационно-справочных документов.	2	
	Практические занятия	**10**	
	1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор).	2	
	2. Составление и оформление организационных документов (штатное расписание, структура).	2	
	3. Составление и оформление организационных документов (должностные инструкции).	2	
	4. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение).	2	
	5. Составление и оформление распорядительных документов (приказ, указание).	2	
Тема 2.3. Организация работы с документами	**Содержание учебного материала**	**32**	
	1. Понятие и принципы организации документооборота.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 1.2
	2. Порядок ведения документации.	2	
	3. Документы по трудовым отношениям.	2	
	4. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	5. Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации.	2	

	6. Порядок подготовки договоров.	2	
	7. Порядок заключения и исполнения договоров.	2	
	8. Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила оформления платежной, туристкой, страховой и отчетной документации.	2	
	9. Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила оформления платежной, туристкой, страховой и отчетной документации.	2	
	10. Визовые формальности в туризме.	2	
	11. Виды договорных отношений в туризме. Особенности подготовки и заключения договоров в туризме.	2	
	12. Основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения.	2	
	13. Документирование управленческой деятельности на предприятие гостеприимства.	2	
	14. Организация документооборота и делопроизводства средств размещения.	2	
	15. Документы строгой отчётности средств размещения.	2	
	16. Документы строгой отчётности средств размещения.	2	
	Практические занятия	**10**	
	1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	2. Составление приказов, личных дел, списка работников.	2	
	3. Оформление агентского договора исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	2	
	4. Комплектование пакета документов для получения визы.	2	
	5. Разработка внутренних нормативных документов для эффективной организации труда.	2	
Самостоятельная работа: Составление и оформление организационных документов.		**2**	
МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения		**68**	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**	**10**	
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09
	2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	
	3. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	
	4. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	5. Основы межличностного и делового общения.	2	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	**Содержание учебного материала**	**34**	
	1. Деловое общение.	2	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 1.3
	2. Этика и этикет.	2	
	3. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	
	4. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	2	
	5. Особенности межкультурной коммуникации с гостями.	2	
	6. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	2	
	7. Введение лексики, закрепление в упражнениях.	2	
	8. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	9. Развитие навыков устной речи.	2	
	10. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	11. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	2	
	12. Введение и закрепление лексики.	2	

	13. Практика устной речи при бронировании.	2	
	14. Практика устной речи при приеме и размещении гостей.	2	
	15. Практика устной речи при выезде гостя.	2	
	16. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	17. Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.	2	
	Практические занятия	**22**	
	1. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	2. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	3. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	4. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	5. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	6. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий гостеприимства.	2	
	7. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий гостеприимства.	2	
	8 Управление конфликтными ситуациями / жалобами.	2	
	9. Управление конфликтными ситуациями / жалобами.	2	
	10. Управление конфликтными ситуациями / жалобами.	2	
	11. Управление конфликтными ситуациями / жалобами.	2	
Самостоятельная работа: Решение ситуационных задач по общению с клиентами.		**2**	
МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		**70**	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	**Содержание учебного материала**	**18**	ОК 01 – ОК 07; ОК 09 ПК 1.4
	1. Ценообразование: расчет цены услуг.	2	
	2. Методы расчета цены туристских услуг.	2	
	3. Управление доходами: оптимизация цены.	2	
	4. Цена и тариф управление доходами (revenuemanagement).	2	
	5. Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	6. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2	
	7. Понятие revenuemanagement; задачи и инструменты revenuemanagement; прогнозирование.	2	
	8. Правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения.	2	
	9. Организация расчета раннего заезда и позднего выезда в средствах размещения.	2	
	Практические занятия	**4**	
	1.Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2	
	2. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
Тема 4.2. Осуществление	**Содержание учебного материала**	**32**	ОК 01 – ОК 07; ОК 09
	1. Понятие обслуживания клиентов.	2	

расчетов клиентов за предоставленные услуги	2. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2	ПК 1.4
	3. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	2	
	4. Порядок действий при обслуживании клиентов.	2	
	5. Цели и задачи обслуживания.	2	
	6. Основные правила и нормы.	2	
	7. Деловое общение.	2	
	8. Этика и этикет.	2	
	9.Правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование).	2	
	10. Алгоритм работы менеджера на сайтах туроператоров и турагрегаторов.	2	
	11. Особенности работы с туристскими маркетплейсами.	2	
	12. Правила проведения расчетов за проживание.	2	
	13. Правила оформления счетов за основные услуги.	2	
	14. Правила оформления счетов за дополнительные услуги.	2	
	15. Оформление расчетных документов.	2	
	16 Оформление возврата денежных средств.	2	
	Практические занятия	**14**	
	1. Расчет стоимости проживания и дополнительных услуг в гостинице.	2	
	2. Оформление счета за гостиничные услуги.	2	
	3. Встреча клиента, предварительный расчет за гостиничные услуги.	2	
	4.Обслуживание и расчет клиентов за дополнительные услуги.	2	
	5.Прощание с гостем, окончательный расчет за гостиничные услуги.	2	
	6. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	2	
	7. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	2	
Самостоятельная работа: Расчет стоимости бронирования, проживания, дополнительных услуг.		**2**	
Производственная практика. Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ; Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		**108**	
Промежуточная аттестация		**24**	
	Всего:	**414**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля требует наличия учебного кабинета «Общепрофессиональных дисциплин и МДК».
Мастерская по видам работ «Администрирование отеля».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; справочные, нормативные документы.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, мультимедиапроектор, ресепшен, имитация денежных купюр, ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс, настенные часы и т.д.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538144
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538453
3. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для вузов / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15964-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539522
4. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541306
5. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538358
6. Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учебное пособие / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 120 с. – Текст: непосредственный.
7. Предоставление экскурсионных услуг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.]; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/555531

8. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537436

9. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/556530

10. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544092

11. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540622

12. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536716

3.2.2. Дополнительные источники

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541604

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542268

3. Вармунд, Виктория Всеволодовна. Документационное обеспечение управления: учебник / В. В. Вармунд. - Москва.: ЮСТИЦИЯ, 2020. - 272 с. - Текст: непосредственный.

4. Шувалова, Н. Н. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16538-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536969

5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Ю. Базаров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17957-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542775

6. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536854

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537182

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1	-осуществление организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; -умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	-устный и письменный опрос; -интерпретация результатов выполнения практических заданий; -оценка решения ситуационных задач; -оценка тестового контроля; -экзамены.
ПК 1.2	-владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	
ПК 1.3	-выполнение работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках; -использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; -владение культурой межличностного общения.	
ПК 1.4	-знание цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; -знание ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; -демонстрация навыков работы с контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами); -демонстрация навыков оформления счетов для оплаты; -демонстрация навыков предоставления счетов клиентам; -демонстрация навыков принятия оплаты в наличной и безналичной формах; -демонстрация навыков оформления возврата оформленных платежей.	
ОК 01	-обоснование планирования учебной и профессиональной деятельности; -соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); -степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	-полнота охвата информационных источников; -скорость нахождения и достоверность информации; -обновление и пополнение знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 03.	-применение правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	

ОК 04	-осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; -отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	-демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 06	-демонстрация проявления гражданско-патриотической позиции; -демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей; -демонстрация применения стандартов антикоррупционного поведения.	
ОК 07	-демонстрация соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; -демонстрация обеспечения ресурсосбережения, способности применения знаний об изменении климата, принципов бережливого производства, эффективных действий в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 09	-демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составление необходимой документации на государственном и иностранном языках	

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

По итогам изучения профессионального модуля предусмотрены теоретический экзамен и экзамен квалификационный по профессиональному модулю. Для теоретического экзамена по междисциплинарному курсу экзаменационные билеты состоят из тестового задания и трёх практических заданий. Для экзамена квалификационного экзаменационные билеты составлены в форме ситуаций, для решения которых необходимы знания теоретических вопросов, умение решать практические задачи.

Примерный перечень теоретических вопросов для подготовки к теоретическому экзамену

1. Раскрыть основы ценообразования: расчета цены услуг.
2. Охарактеризуйте методы расчета цены туристских услуг.
3. Раскройте основы управления доходами: оптимизации цены.
4. Раскройте понятия: цена и тариф управление доходами (revenuemanagement).
5. Раскройте понятие тарифа; варианты тарифов.
6. Раскройте понятие цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
7. Раскройте понятие revenuemanagement; задачи и инструменты revenuemanagement; прогнозирование.
8. Опишите правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения.
9. Раскройте организацию расчета раннего заезда и позднего выезда в средствах размещения.
10. Раскройте основы обслуживания клиентов.
11. Перечислите основные стандарты обслуживания клиентов, порядок действий при обслуживании клиентов.
12. Раскройте цели и задачи обслуживания.
13. Раскройте основные правила и нормы.
14. Опишите правила делового общения, этики и этикета.
15. Раскройте правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование).

16. Опишите алгоритм работы менеджера на сайтах туроператоров и турагрегаторов.
17. Раскройте особенности работы с туристскими маркетплейсами.
18. Опишите правила проведения расчетов за проживание.
19. Опишите правила оформления счетов за основные услуги.
20. Опишите правила оформления счетов за дополнительные услуги.
21. Опишите правила оформления расчетных документов.
22. Опишите оформления возврата денежных средств.
23. Раскройте роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
24. Опишите службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
25. Раскройте каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
26. Опишите персонал служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.
27. Опишите функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.
28. Раскройте основы клиентоориентированного взаимодействия.
29. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.
30. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.
31. Дайте понятие, сущность, цель, задачи, функции корпоративной культуры.
32. Раскройте функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
33. Раскройте понятие планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
34. Опишите организацию и координацию деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.
35. Охарактеризуйте сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.
36. Опишите цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.
37. Раскройте организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Виды и функции уровней управления
38. Раскройте виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки.
39. Раскройте понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда, мотивационный процесс.
40. Дайте понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.
41. Раскройте моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
42. Опишите деловой этикет в профессиональной деятельности.
43. Раскройте взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
44. Опишите основы межличностного и делового общения.

Примерный перечень практических заданий для подготовки к теоретическому экзамену

1. Произведите расчет стоимости проживания и дополнительных услуг в гостинице, оформите счет за гостиничные услуги.

Мама с ребенком 12 лет заехала в гостиницу «Юпитер» 3 звезды в номер люкс стоимостью 3600 руб. в сутки 25.07 в 5-00 и выехал 29.07 в 01-00. В гостинице всего 410 номеров. На сегодняшний день занято гостями 320 номеров. В ремонте находится 5 номеров.

Стоимость завтрака – 230 руб. Бронирование – 25% от стоимости номера в сутки. Дополнительное место 75% от стоимости номера в сутки. Гость воспользовался дополнительной услугой прачечная: стирка блузки стоимостью 300 руб. и глажка стоимостью 250 руб. Рассчитайте:

- ✓ стоимость проживания и бронирования;
- ✓ стоимость завтрака
- ✓ стоимость дополнительного места и проживания в нем;
- ✓ стоимость дополнительных услуг;
- ✓ итоговая сумма с гостя;
- ✓ необходимое количество сотрудников гостиницы;
- ✓ процент загрузки гостиницы;
- ✓ дайте характеристику номера;
- ✓ оформите счет

2. Осуществите встречу клиента, предварительный расчет за гостиничные услуги (русский, английский язык)

3. Осуществите обслуживание и расчет клиентов за дополнительные услуги (русский, английский язык)

4. Осуществите процедуру прощание с гостем, окончательный расчет за гостиничные услуги (русский, английский язык)

5. Составить приказ по ситуации: Приказ генерального директора гостиницы «Атриум» о приеме Вас на работу администратором. Недостающие реквизиты добавьте самостоятельно.

Критерии оценивания результатов на теоретическом экзамене

Максимальное количество баллов за экзамен 20 баллов. За тест – 5 баллов. За решение практических заданий 15 баллов.

Критерии оценки результатов теста

Шкала в процентах	Шкала в баллах	Максимальный балл
100- 86	52-60	5
85-71	43-51	4
70-60	36-42	3
менее 60	0-11	2

Критерии оценки результатов практических заданий

Три практические задания оцениваются по критериям, представленным в таблице. Максимальное количество баллов за 1 практическое задание 5. За три задания 15 баллов.

Критерий	Максимальный балл
Практическое задание выполнено в полном объеме, студент представил выполнение задания без погрешностей и замечаний, на все вопросы дал правильные ответы	5
Практическое задание выполнено в полном объему, студент представил выполнение задания с небольшими погрешностями, затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	4
Практическое задание выполнено в соответствии с требованиями, студент представил выполнение задания с существенными погрешностями, неспособен правильно интерпретировать полученные результаты, затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	3
Студент не выполнил практическое задание, неспособен пояснить выполнение задания, не ответил ни на один вопрос	2

Шкала оценивания за экзамен

Шкала в процентах	Шкала в баллах	Оценка	Вербальный аналог
100-86	20 - 18	5	Отлично
85-71	17-15	4	Хорошо
70-60	14-12	3	Удовлетворительно
менее 60	менее 11	2	Неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов на экзамене по МДК

Оценка 5 «отлично» ставится, если при выполнении теста и практических заданий обучающийся набрал от 18 до 20 баллов.

Оценка 4 «хорошо» ставится, если при выполнении теста и практических заданий обучающийся набрал от 15 до 17 баллов.

Оценка 3 «удовлетворительно» ставится, если при выполнении теста и практических заданий обучающийся набрал от 12 до 14 баллов.

Оценка 2 «неудовлетворительно» ставится, если при выполнении теста и практических заданий обучающийся набрал менее 11 баллов.

Примерный перечень ситуационных заданий для подготовки к экзамену квалификационному

Задание 1:

Составить штатное расписание на неделю с 11 по 16 марта для сотрудников службы приема и размещения:

-рассчитать необходимое количество администраторов;

- заполнить таблицу-расписание используя условные обозначения.

Задание выполняется на площадке «Back-office». Задание выполняется на площадке заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО на ПК.

Требования:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго со среды по воскресенье;
- требуется усилить дневную смену в воскресенье в связи с заездом большой группы;
- условные обозначения: У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
  Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
  Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
  О – выходной день/отпуск
  М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов.

ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

Задание 2:

Предоставить гостю туристическую информацию и произвести заказ билетов:

- предоставить гостю туристическую информацию согласно его пожеланиям;

- осуществить заказ билетов в соответствии с предпочтениями.

Задание выполняется на площадке «Front-office».

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле).

Примерный сценарий для общения с гостем

№ п/п	Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
1.	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте! Я интересуюсь историей вашего города и мне нужна Ваша помощь.
2.	Уточняет имя и номер комнаты	Называть только то, что спросит администратор
3.	Уточняет суть запроса	У меня традиция – ходить в музеи в каждом городе, куда приезжаю. Завтра у меня свободный день и я как раз хотел бы посетить какой-нибудь музей. Можете что-то посоветовать?
4.	Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)	Особых пожеланий нет, главное – интересная экспозиция.
5.	Администратор предлагает варианты, рассказывает каким способом добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	Активное слушание
6.	Какой вариант предпочитаете?	Пожалуй, первый музей меня заинтересовал
7.	Уточняет необходимо ли забронировать билеты	Да, пожалуйста.
8.	Если уточняет детали по билетам	Называть только то, что спросит администратор: - 1 билет - Завтра в любое время, когда можно послушать экскурсовода
9.	Предлагает заказать такси	Нет, я прогуляюсь пешком.
10.	Спрашивает, как проходит проживание	Всё хорошо, у вас прекрасный отель.
11.	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	Нет, это всё.
12.	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Спасибо, до свидания!

Критерии оценивания результатов на экзамене квалификационном

Максимальное количество баллов за правильно выполненное задание 48 баллов: 30 баллов за оценку действия (15 критериев по 2 балла максимально) и 18 баллов за критерии (уверенность, владение языком и т.д.) (6 критериев по 3 балла максимально).

Оценка действия:

- действие выполнено в полной мере согласно установленным требованиям – 2 балла:
- действие не выполнено, результат отсутствует – 0 баллов.

№ п/п	Действие	Балл 2 или 0
1.	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2.	Уточняет имя	
3.	Уточняет номер комнаты	
4.	Уточняет суть запроса	
5.	Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)	
6.	Администратор предлагает варианты	
7.	Администратор рассказывает каким способом добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	
8.	Какой вариант предпочитаете?	
9.	Уточняет необходимо ли забронировать билеты	
10.	Если уточняет детали по билетам	
11.	Предлагает заказать такси	
12.	Спрашивает, как проходит проживание	
13.	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
14.	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	
15.	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	

Критерии (уверенность, владение языком и т.д.) от 0 до 3 баллов

	Критерий	Балл	Описание критерия
1	Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге	0	не уверен, не внимателен
		1	плохие знания, не уверен
		2	хорошее знание, уверен
		3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма
2	Продвижение услуг отеля (платных)	0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги
		1	дает крайне мало информации об услугах
		2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно
		3	информирует гостя, продвигая услуги отеля
3	Выполнение задания согласно условиям ситуации	0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации
4	Грамматика	0	совершенно не знает правил грамматики
		1	большое количество ошибок
		2	допускает незначительные ошибки
		3	говорит без ошибок
5	Свобода общения на иностранном языке	0	не может говорить, не понят
		1	общается с трудом
		2	общается без затруднений
		3	общается абсолютно свободно
6	Произношение	0	русское произношение
		1	артикулирует с ошибками
		2	артикуляция без ошибок
		3	произношение уровня носителя языка

Шкала оценивания за экзамен

Шкала в процентах	Шкала в баллах	Оценка	Вербальный аналог
100-86	48 - 41	5	Отлично
85-71	40 - 34	4	Хорошо
70-60	33 - 28	3	Удовлетворительно
менее 60	менее 28	2	Неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов на экзамене квалификационном

Оценка 5 «отлично» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал от 41 до 48 баллов.

Оценка 4 «хорошо» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал от 34 до 40 баллов.

Оценка 3 «удовлетворительно» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал от 28 до 33 баллов.

Оценка 2 «неудовлетворительно» ставится, если при выполнении ситуации обучающийся набрал менее 28 баллов.