

**Елецкий филиал автономной некоммерческой организации
высшего образования
«Российский новый университет»**

Отделение среднего профессионального образования

Утверждаю:
Директор филиала

/В.А. Бурковская/
«01» сентября 2016 г.

ПРОГРАММА

**проведения и защиты экзамена (квалификационного)
по профессиональному модулю**

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Форма обучения: очная

Курс: 2,3

Программа рассмотрена на заседании
отделения среднего профессионального
образования (протокол № 1 от 01.09.2016 г.)
Нач. отделения  О.В. Рыжкова

ЕЛЕЦ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО.....	5
3 УСЛОВИЯ ДОПУСКА К ЭКЗАМЕНУ (КВАЛИФИКАЦИОННОМУ)	7
4. УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)	8
5. СОСТАВ АТТЕСТАЦИОННОЙ КОМИССИИ.....	11
6. ВЫДАЧА ДОКУМЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)	12
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	13
6.1 Теоретические вопросы.....	13
6.2 Ситуативные задачи.....	18
6.3 Критерии оценки теоретических вопросов	24
6.4 Критерии оценки решения ситуационной задачи по модулю	24
Приложение 1	26
Форма ведомости допуска к квалификационному экзамену	26
Приложение 2	27
Форма протокола квалификационного экзамена по профессиональному модулю	27
Приложение 3	28
Форма протокола квалификационного экзамена по профессиональному модулю по освоению профессии рабочего.....	28

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая Программа определяет процедуру проведения экзаменов (квалификационных) по профессиональным модулям в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 28 июля 2014 г. N 832

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая Программа разработана на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении порядка и организации образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утвержденного приказом Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. №292;
- Приказа Минобрнауки России от 2 июля 2013 г. №513 (в редакции от 06.12.2013 г.) «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования;
- Локальных актов АНО ВО «Российский новый университет».

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Экзамен (квалификационный) является формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю. Экзамен (квалификационный) оценивает соответствие достигнутых образовательных результатов обучающихся по профессиональному модулю требованиям ФГОС СПО, сформированности профессиональных и общих компетенций, по показателям, указанным в разделе рабочей программы профессиональных модулей:

1. Документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета имущества организации.
2. Ведение бухгалтерского учета источников формирования имущества, выполнение работ по инвентаризации имущества и финансовых обязательств организации.
3. Проведение расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами.
4. Составление и использование бухгалтерской отчетности.
5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

и готовность обучающегося к выполнению соответствующего вида профессиональной деятельности.

3.2 Экзамен (квалификационный) является формой независимой от исполнителя

образовательной услуги оценки компетентностных образовательных результатов с участием внешних экспертов, в том числе работодателей.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО

Экзамен квалификационный может состоять из одного или нескольких аттестационных испытаний следующих видов:

1. Защита курсовой работы (проекта) – оценка производится посредством сопоставления продукта (выхода) проекта с эталоном и оценки продемонстрированных на защите знаний, включая:

- 1) оценку портфолио проекта, иллюстрирующего ход работ;
- 2) оценку качества продукта;
- 3) оценку защиты проекта, включая ответы на вопросы.

При организации квалификационного экзамена в форме защиты курсовой работы (проекта) необходимо соблюдение следующих требований:

– выполнение обучающимися курсовой работы (проекта) осуществляется на заключительном этапе изучения междисциплинарного курса (курсов) в составе профессионального модуля и ориентировано на решение приоритетных комплексных профессиональных задач;

– курсовая работа (проект) по профессиональному модулю выполняется в сроки, определенные учебным планом;

– выдача обучающимся технических заданий по курсовым работам (проектам) осуществляется не позднее, чем за 2 месяца до дня их защиты на квалификационном экзамене.

2. Выполнение комплексного практического задания – оценка производится путём сопоставления усвоенных алгоритмов деятельности с заданным эталоном деятельности.

Комплексные практические задания для экзамена квалификационного могут быть следующих типов:

– задания, ориентированные на проверку освоения вида профессиональной деятельности в целом;

– задания, проверяющие освоение группы профессиональных компетенций, соответствующих определенному разделу модуля;

– задания, проверяющие отдельные профессиональные компетенции внутри профессионального модуля.

3. Защита портфолио – оценка производится путём сопоставления установленных требований с набором документированных свидетельских показаний, содержащихся в портфолио (портфолио может содержать практические работы, выполненные в учебном заведении и на производстве, отчеты по практике и пр.)

4. Защита исследовательской работы, включая: 1) оценку отчёта о проведённом исследовании; 2) оценку выводов; 3) оценку защиты исследования, включая ответы на вопросы.

5. Защита отчета по практике – оценка производится путем разбора данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности студента на практике) с указанием видов работ, выполненных во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

6. Комбинация вышеперечисленных форм.

7. При организации экзамена (квалификационного) по профессиональным модулям

могут использоваться элементы накопительной системы оценивания. Отдельные компетенции в составе вида профессиональной деятельности, трудоемкость выполнения которых существенно превышает ограниченное время экзамена, могут быть оценены во время практики при условии документального оформления полученных результатов. В этом случае на экзамен (квалификационный) представляются соответствующие зачетные ведомости. Решением аттестационной комиссии в ходе экзамена (квалификационного) производится перезачет данных профессиональных компетенций, что удостоверяется подписями членов комиссии в протоколах квалификационного экзамена.

4.2. Виды аттестационных испытаний определяются в соответствии с рабочими программами профессиональных модулей по специальности СПО.

3 УСЛОВИЯ ДОПУСКА К ЭКЗАМЕНУ (КВАЛИФИКАЦИОННОМУ)

К экзамену (квалификационному) допускаются обучающиеся, освоившие все элементы программы профессионального модуля (междисциплинарные курсы и практики) и успешно прошедшие предусмотренные учебным планом формы промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и практикам.

Результаты промежуточной аттестации заносятся в ведомость допуска к экзамену (квалификационному), которую заполняет ведущий специалист (Приложение 1).

4. УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

1. Преподавателями профессионального цикла комплекты оценочных средств для экзамена (квалификационного) по профессиональным модулям, которые согласовываются с представителями работодателей по профилю получаемого образования. Комплект оценочных средств для экзамена (квалификационного) рассматривается и утверждается на заседании кафедры.

2. Кафедра определяет и утверждает перечень наглядных пособий, материалов справочного характера, нормативных документов, необходимого оборудования, расходных материалов, разрешенных для использования на экзамене.

3. Конкретные формы и процедура проведения экзамена (квалификационного) доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения.

4. Перечень заданий и тем для подготовки выдается студентам не позднее, чем за два месяца до даты проведения экзамена (квалификационного).

5. В период подготовки к экзамену (квалификационному) могут проводиться консультации.

6. Расписания проведения экзаменов (квалификационных) утверждаются заместителем директора по общим вопросам и доводятся до сведения обучающихся не позднее, чем за две недели до назначенной даты.

7. Экзамен (квалификационный) проводится непосредственно по завершении обучения по профессиональному модулю (рассредоточено, без концентрации оценочных процедур в формате экзаменационных сессий).

Экзамен (квалификационный) проводится в день, освобожденный от других видов учебных занятий, в счет времени, отведенного учебным планом по специальности на промежуточную аттестацию.

8. Экзамен квалификационный проводится в специально подготовленных помещениях. Время проведения экзамена устанавливается в зависимости от вида экзамена квалификационного.

9. По нескольким профессиональным модулям возможна организация комплексного экзамена квалификационного при условии проведения предшествующей промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и совпадения сроков прохождения практик данных профессиональных модулей.

10. Результатом оценивания является однозначное экспертное суждение: «вид профессиональной деятельности (профессиональные компетенции) освоен(ы)/не освоен(ы)», и решение о выдаче/отказе в выдаче соответствующего документа, подтверждающего квалификацию (компетенции) обучающегося.

Решение аттестационной комиссии заносится в экзаменационную ведомость, протокол и зачетную книжку обучающегося.

Результаты освоения профессионального модуля заносятся в свидетельство об освоении профессионального модуля (Приложение 2), которая хранится в личном деле студента.

- При выставлении оценки учитывается роль оцениваемых показателей для выполнения вида профессиональной деятельности, освоение которого

проверяется.

- Определяются критерии оценки показателей оценки и количество баллов по каждому критерию в зависимости от сложности и практической значимости показателя оценки;
- Вид профессиональной деятельности считается освоенным, если студент набирает 60 и более процентов от общей суммы баллов.
- При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

Решение аттестационной комиссии заносится в экзаменационную ведомость, протокол и зачетную книжку обучающегося.

11. Решения аттестационной комиссии принимаются на открытом заседании большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. Решения принимаются большинством голосов от числа членов комиссии, присутствующих на заседании. При равенстве голосов принимается то решение, за которое проголосовал председатель аттестационной комиссии.

13. К началу экзамена квалификационного должны быть подготовлены следующие документы:

- комплект оценочных средств по профессиональному модулю, инструкции по проведению всех аттестационных испытаний для каждого обучающегося, участвующего в квалификационной аттестации;
- рабочая программа профессионального модуля;
- протокол заседания аттестационной комиссии (Приложение 2, 3);
- экзаменационная ведомость;
- журнал учета посещаемости занятий студентами учебной группы;
- ведомости допуска к квалификационному экзамену;
- зачетные книжки.

14. Председатель аттестационной комиссии перед началом экзамена (квалификационного) проводит инструктаж с экзаменаторами по содержанию и технологии оценивания компетентностных образовательных результатов, распределяет функции экспертов по организации структурированного наблюдения, консультирует их по возникающим организационным и методическим вопросам и выдает рабочие комплекты оценочных средств (комплекты экзаменатора) для осуществления оценочных процедур.

15. Обучающимся, не аттестованным по учебной и производственной практике в установленные сроки по уважительной причине, могут быть определены дополнительные сроки их прохождения. Для них организуются индивидуальные консультации, и предоставляется дополнительный допуск к сдаче экзамена квалификационного.

16. Обучающиеся, не сдавшие экзамен квалификационный, допускаются к нему повторно в установленном порядке для ликвидации академической задолженности.

17. В случае неявки кандидата на экзамен (квалификационный) секретарем аттестационной комиссии в протоколе производится запись «не явился».

18. Оформленные в установленном порядке ведомость, протокол экзамена (квалификационного) и свидетельства об освоении профессионального модуля

передаются ведущему специалисту для фиксации персональных достижений студента.

19. Протоколы экзаменов (квалификационных) хранятся в архиве в течение пяти лет.

5. СОСТАВ АТТЕСТАЦИОННОЙ КОМИССИИ

1. Аттестационная комиссия организуется по каждому профессиональному модулю (виду профессиональной деятельности) или единая для группы родственных профессиональных модулей.

2. Аттестационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований к обучающимся. Председателем комиссии для проведения экзамена (квалификационного) является представитель работодателя.

3. Аттестационная комиссия формируется из наиболее опытных преподавателей, читающих междисциплинарные курсы (дисциплины), входящие в состав профессионального модуля, смежные дисциплины, руководящих практикой по данному виду профессиональной деятельности, а также представителей работодателя. Состав членов комиссии утверждается приказом ректора университета.

6. ВЫДАЧА ДОКУМЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

1. По завершении экзамена (квалификационного) аттестационной комиссией принимается решение о выдаче/отказе обучающимся сертификата о профессии рабочего, должности служащего с присвоением разряда или класса, категории.

7.1 Теоретические вопросы

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

1. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице.
2. Виды заявок и действия, которые выполняет по ним менеджер по бронированию.
3. Гарантированное и негарантированное бронирование. Перечислите способы гарантирования бронирования.
4. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей?
5. Документы, регламентирующие работу службы бронирования.
6. Информационные технологии в работе службы бронирования.
7. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования?
8. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону? Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору?
9. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг в сети Интернет?
10. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера?
11. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентоспособность? Приведите примеры и расчеты показателей.
12. Какую информацию (основную и дополнительную) должна содержать заявка на бронирование?
13. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Приведите пример гостиницы с данной структурой.
14. Линейно-функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.
15. Опишите стандарт бронирования по телефону.
16. Основные должностные обязанности сотрудников службы бронирования.
17. Основные положения должностной инструкции менеджера по бронированию.
18. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример гарантийного письма представителя компании в случае гарантированного бронирования.
19. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы?
20. Охарактеризуйте групповое бронирование.
21. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы.
22. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.
23. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования?
24. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера.
25. Охарактеризуйте преимущества каналов бронирования.
26. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.
27. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.
28. Охарактеризуйте ситуацию, которая может возникнуть в результате «овербукинга» места или номера в гостинице.
29. Охарактеризуйте способы бронирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.
30. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем.
31. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице.

32. Перечислите функции службы бронирования в гостинице.
33. Порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
34. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.
35. Расскажите о методах оплаты при бронировании.
36. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.
37. Стандарты работы сотрудника службы бронирования.
38. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие гостиничных служб в процессе гостевого цикла.
39. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером. Типичные ошибки в поведении речи говорящего.
40. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Эдельвейс.
2. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.
3. В чем особенности оформления туристских групп в отеле?
4. Встреча гостей. Предоставление трансфера.
5. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя? В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре?
6. Информационные технологии в работе службы приема и размещения.
7. Какие виды скидок и в каких случаях используют гостиничные предприятия? Приведите примеры.
8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность?
9. Какие факторы влияют на формирование цены на гостиничный номер?
10. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников?
11. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры?
12. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы?
13. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность?
14. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер.
15. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение.
16. Культура обслуживания сотрудником службы приема и размещения.
17. Операционный процесс обслуживания в гостинице.
18. Организация досуга в гостиницах.
19. Организация отъезда и проводов гостей. Экспресс-выписка.
20. Организация рабочего места службы приема и размещения.
21. Особенности обслуживания в гостинице гостей-инвалидов.
22. Особенности работы с иностранными гостями.
23. Порядок работы с претензиями гостей.
24. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс-оплата.
25. Правила организации хранения ценных вещей в гостинице (сейфы, депозитные ячейки).
26. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
27. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.
28. Раскройте различные типологии гостей отеля.
29. Раскройте сущность и правила оформления выезда.
30. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.
31. Раскройте функции администратора службы приема и размещения.
32. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения?

33. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы приема и размещения?
34. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан?
35. Стандарты работы персонала службы приема и размещения.
36. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию, функциональные зоны.
37. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.
38. Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.
39. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению.
40. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются? Приведите примеры.

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Дополнительные услуги в гостинице.
2. Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров.
3. Изложите ваши знания по теме «Генеральная уборка в отеле».
4. Как помогает система взаимозаменяемости в работе службы Housekeeping? Объясните основную идею этой системы. Приведите примеры.
5. Как технологически осуществляется процесс контроля качества уборки номеров?
6. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
7. Какова последовательность уборки номерного фонда и каковы на то причины?
8. Каковы должностные обязанности персонала прачечной-химчистки высококлассного отеля?
9. Каковы должностные обязанности персонала прачечной-химчистки высококлассного отеля?
10. Каковы основные обязанности супервайзера?
11. Комплектование сервировочной тележки room-service.
12. Обслуживание в номерах.
13. Опишите роль, место и значение АХС в деятельности отеля.
14. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.
15. Организация бытового обслуживания гостей в процессе проживания.
16. Организация и предоставление бизнес-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания гостей в процессе проживания.
17. Организация работы поэтажного персонала.
18. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.
19. Организация хранения личных вещей гостей в гостинице.
20. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
21. Перечислите услуги, оказываемые прачечной-химчисткой высококлассного отеля.
22. Порядок и процедура отправки одежды гостей в стирку.
23. Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов? Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров?
24. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Обеспечение безопасности проживающих.
25. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
26. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
27. Правила телефонного этикета.
28. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.
29. Предоставление услуги питания в номерах.
30. Принципы и организация досуга и отдыха в гостинице.

31. Расскажите о должностных обязанностях работников различных квалификационных уровней в АХС.
32. Расскажите о предназначении офиса службы Housekeeping. Перечислите основные должностные обязанности заместителя руководителя службы Housekeeping.
33. Расскажите о приемах подачи блюд и напитков.
34. Расскажите о технических неполадках в отелях и порядке оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу.
35. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
36. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
37. Расскажите об особенностях технологии вечернего сервиса.
38. Расскажите об оборудовании прачечной-химчистки в современной гостинице.
39. Стандарты и качество обслуживания гостей в процессе
40. Характеристика службы room-service.

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

1. Изучение покупательского поведения.
2. Какие факторы влияют на процесс ценообразования?
3. Классификации жалоб гостей, работа с жалобами в индустрии гостеприимства.
4. Классификация видов рекламы.
5. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга гостиничного предприятия.
6. Концепция жизненного цикла услуг.
7. Маркетинговые системы распределения товаров (традиционные, вертикальные, горизонтальные).
8. Методы изучения и анализа предпочтений потребителя.
9. Обеспечение комфортной внутренней и внешней среды при продаже продукта.
10. Определите сущность, задачи и направления маркетинговых исследований.
11. Организация службы маркетинга на предприятии. Система маркетингового контроля.
12. Основные понятия маркетинга.
13. Основные принципы выбора средств распространения рекламы.
14. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.
15. Охарактеризуйте факторы внешней и внутренней маркетинговой среды.
16. Перечислите особенности конкуренции на рынке гостиничных услуг.
17. Перечислите особенности рынка гостиничных услуг и его компонентов.
18. Позиционирование гостиничного продукта.
19. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом.
20. Правовое регулирование рекламной деятельности в гостиничном сервисе.
21. При каком состоянии спроса производитель может не использовать рекламу?
22. Проанализируйте этапы выбора целевых рыночных сегментов.
23. Продвижение, продажи и сбыт в сфере гостеприимства.
24. Работа с возражениями и сомнениями клиента компании индустрии гостеприимства.
25. Работа с очередями.
26. Разработка ассортимента продуктов гостиничного предприятия.
27. Разработка комплекса маркетинга на предприятии.
28. Разрешение конфликтных ситуаций.
29. Раскройте сущностное содержание термина «услуга» и отличие ее от товара.
30. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.
31. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.
32. Специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, система скидок и надбавок.
33. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций.
34. Сущность, природа и роль маркетинговых коммуникаций.

35. Типы маркетинга.
36. Типы торговых посредников.
37. Укажите признаки, влияющие на сегментацию рынка гостиничных услуг.
38. Фирменный стиль гостиничного предприятия. Элементы фирменного стиля (приведите примеры).
39. Формирование корпоративной культуры в индустрии гостеприимства, нацеленной на потребителя.
40. Цели и функции маркетинга.

ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)

1. Дайте определение материально-технической базы гостиниц. Перечислите, что входит в состав основных фондов гостиницы (дома отдыха).
2. Должностные инструкции администратора гостиницы.
3. Как классифицируют гостиницы по категориям?
4. Как классифицируют гостиницы по назначению?
5. Как организована претензионная работа гостиницы?
6. Какая информация в обязательном порядке должна быть представлена в службе приема и размещения? В номерах гостиницы?
7. Какие показатели характеризуют деятельность гостиничного предприятия?
8. Какие средства размещения относят к коллективным средствам размещения?
9. Какие элементы включает в себя практика делового этикета?
10. Какое применение находят информационные технологии в гостиницах?
11. Какую ответственность несет гостиница за хранение личных вещей проживающих?
12. Когда и какую медицинскую помощь оказывают в гостинице?
13. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).
14. На какие группы подразделяются гостиницы по форме собственности?
15. Назовите основные нормативные документы, которыми руководствуются в гостиничной деятельности.
16. Назовите требования к внешнему виду персонала.
17. Назовите функции службы безопасности.
18. Основные виды контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).
19. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.
20. Основные правила и алгоритм обслуживания клиентов гостиницы.
21. Основные правила общения с клиентами.
22. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы номерного фонда.
23. Перечислите бесплатные услуги, предоставляемые гостиницей.
24. Перечислите мероприятия, направленные на сохранение здоровья сотрудников, их социальные льготы.
25. Перечислите основные факторы спроса на гостиничное размещение.
26. Перечислите требования к форменной одежде персонала.
27. Перечислите функциональные требования к гостиницам.
28. Перечислите экологические требования к проектам современных гостиниц.
29. Понятия, задачи и правила составления должностной инструкции.
30. Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.
31. Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).
32. Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха).
33. Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
34. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.
35. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
36. Специфика услуги и методов ее предложения.
37. Структура должностной инструкции.
38. Требования к содержанию жилых и других помещений гостиницы.

39. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).

40. Что включает инженерно-техническое оборудование гостиниц?

7.2 Ситуативные задачи

ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

1. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: апартаменты стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 21.07 в 05 ч 00 мин. Выезд 24.07 в 22 ч 00 мин.

2. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: одноместный номер стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 18 ч 00 мин.

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: апартаменты стоимостью 300 у.е. в сутки. Заезд 12.07 в 08 ч 00 мин. Выезд 16.07 в 22 ч 00 мин.

4. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: одноместный номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 12 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

5. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: апартаменты стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 13.01 в 07 ч 00 мин. Выезд 17.01 в 21 ч 00 мин.

6. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

7. Решите задачу. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: загрузку гостиницы за 30 дней.

8. Задача. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: среднюю цену за номер.

9. Решите задачу. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб. Найти: доход на номер в день.

10. Решите задачу. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: доход на номер в день.

11. Решите задачу. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.07. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07.

12. Решите задачу. В 2000 году в гостинице было продано: 150 номеров по цене 200 у.е. за день, 200 номеров по цене 100 у.е. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2000 году?

13. На 01.03. число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместились в двухместных номерах, 30 – в трехместных, а остальные – в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.03., если известно, что номерной фонд гостиницы составляет 200 номеров.

14. За 10 дней в гостинице было продано 1200 номеров, в которых разместились 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 10 дней.

15. Решите задачу. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10.

16. В гостинице на 01.05. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.

17. Гостиница на 50 номеров, расчетный период – 30 дней. Продано за 30 дней 800 номеров. Выручка за месяц составила 1840 тыс.руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер.

18. Гостиница на 220 номеров, расчетный период 10 дней. За 10 дней продано 2000 номеров, выручка составила 3 млн.руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер; 3) доход на номер в день.

19. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период – 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить загрузку гостиницы за 30 дней.

20. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период – 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить доход на номер в день.

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1. Решите задачу. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: загрузку гостиницы за 30 дней.
2. Решите задачу. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: среднюю цену за номер.
3. Решите задачу. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: доход на номер в день.
4. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00.: односторонний номер стоимостью 160 у.е. в сутки. Заезд 15.03 в 19 ч 00 мин. Выезд 19.03 в 06 ч 00 мин.
5. Решите задачу. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: загрузку гостиницы за 15 дней.
6. Решите задачу. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: среднюю цену за номер.
7. Решите задачу. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: доход на номер в день.
8. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице - 12:00.: апартаменты стоимостью 300 у.е. в сутки. Заезд 12.07 в 08 ч 00 мин. Выезд 16.07 в 22 ч 00 мин.
9. В случае кражи из номера личных вещей проживающего составляется акт. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ: а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник полиции; б) потерпевший, два представителя администрации; в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.
10. Решите задачу. Односторонний номер стоимостью 1500 рублей в сутки. Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Рассчитать стоимость проживания.
11. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за: одни сутки, двое суток, половину суток или трое суток?
12. Решите задачу. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб. Найти: загрузку гостиницы за 15 дней.
13. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00.: апартаменты стоимостью 300 у.е. в сутки. Заезд 12.07 в 08 ч 00 мин. Выезд 16.07 в 22 ч 00 мин.
14. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00.: односторонний номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 12 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.
15. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00.: апартаменты стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 13.01 в 07 ч 00 мин. Выезд 17.01 в 21 ч 00 мин.
16. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00.: номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.
17. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: загрузку гостиницы за 30 дней.
18. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: среднюю цену за номер.
19. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: доход на номер в день.
20. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб.
Найти: среднюю цену за номер.

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Гость просит горничную постирать ему рубашку. Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?
2. Если в номере неисправно оборудование, ваши действия?
3. При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость: он вас не слышал. Ваши действия?
4. Гость просит убратся в его номере дважды (трижды) за сутки. Правомерны ли его требования? Ваши действия в данной ситуации?

5. При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость: Вы застали гостя в неловком положении, например, он переодевается. Ваши действия?

6. При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец из числа тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Как следует поступить персоналу АХС в этой ситуации?

7. Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной в этой ситуации?

8. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите ответ: а) всегда спрашивать; б) только в период большой загрузки; в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт и лучше выяснить этот вопрос у администратора.

9. Как следует поступить в данной ситуации: а) гость порезал палец; б) у гостя отеля болит желудок, он просит у вас лекарство?

10. При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость в обычной ситуации, например, он смотрит телевизор. Ваши действия?

11. При уборке вы обнаружили, что гость забыл свою личную вещь. Ваши действия?

12. Вам предстоит убрать номер. Как при уборке должна располагаться тележка горничной и почему?

13. На двери гостиничного номера второй день висит табличка «Не входите в номер». Ваши действия?

14. Сколько должна храниться забытая гостем в гостинице вещь? Что с ней делать дальше?

15. Расскажите о правилах пожарной безопасности при возгорании телевизора или компьютера. Что нельзя делать при возгорании?

16. Если гость задал вопрос, на который вы не можете ответить, ваши действия?

17. Хозяйственная служба обнаружила в номере испорченный халат, принадлежащий гостинице. Что должна сделать горничная в этой ситуации?

18. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить?

19. При включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как ей следует поступить в этой ситуации?

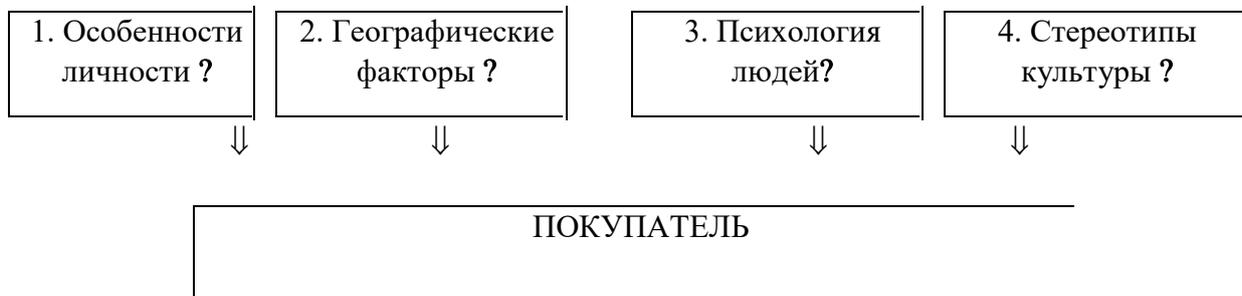
20. Перечислите меры для предупреждения падений и травм. Что необходимо сделать сотруднику АХС при мытье пола в общественных помещениях?

ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

1. К атрибутам системы маркетинга относятся внешние и внутренние факторы, воздействующие на процесс развития системы маркетинга. Укажите, какие из нижеперечисленных факторов относятся к внешним, а какие - к внутренним: 1) Финансовые возможности фирмы; 2) Научно-технический прогресс; 3) Существующая репутация фирмы; 4) Средства производства; 5) Политические факторы; 6) Возможности внедрения научных исследований и разработок; 7) Демография; 8) Расположение фирмы по отношению к рынкам сбыта; 9) Экономические условия; 10) Социально-культурные факторы; 11) Рабочая сила; 12) Конкуренция.

2. Рассчитайте экономическую эффективность рекламоносителя, если размещение телеролика в программе стоит 10 тыс. долл., и эту программу смотрят 5,2 млн представителей целевой аудитории.

3. Заполните блок-схему, указав подходящие факторы: а) субкультура, социальное положение, поведение; б) отношение к новым товарам, способ использования товара, пристрастие к определенному типу магазинов; в) наличие семьи, возраст семьи, тип личности; г) климат; время года; ландшафт местности.



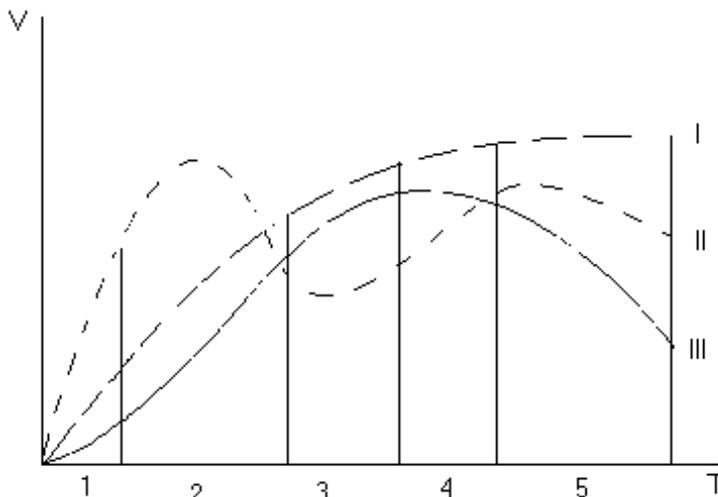
4. Рассчитайте экономическую эффективность рекламоносителя, если размещение телеролика в программе стоит 235 долл., и эту программу смотрят 120 тыс. представителей целевой аудитории.

5. К атрибутам системы маркетинга относятся качественные и количественные цели фирмы. Укажите, какие из нижеперечисленных целей являются качественными, а какие - количественными: 1) Охрана окружающей среды; 2) Объем продаж; 3) Производительность труда; 4) Обеспечение занятости в странах, где фирма ведет свою деятельность; 5) Объем прибыли; 6) Доля рынка по странам, товарам или сегментам.

6. Распределите в логическую цепь следующие этапы процесса принятия решения о покупке:

- 1) Решение о покупке.
- 2) Поиск информации.
- 3) Осознание проблемы.
- 4) Реакция на покупку.
- 5) Оценка вариантов.

7. Жизненный цикл продукта в координатах «Объем продаж (V) – время (T)» описывают кривой, которую делят на пять стадий: внедрение на рынок; рост объема продаж; зрелость; насыщение; спад. На рисунке показаны три кривые (I, II, III), одна из которых соответствует жизненному циклу продукта. Укажите какая.



8. Расставьте в правильной очередности следующие этапы циклического управления фирмой:

1. Тактическое планирование;
2. Ситуационный анализ;
3. Маркетинговый контроль;
4. Маркетинговый синтез;
5. Стратегическое планирование.

9. На рисунке «График зависимости объема продаж от времени» укажите стадии (фазы) жизненного цикла товара: 1) Стадия подготовки к вводу товара на рынок; 2) Стадия спада; 3) Стадия зрелости; 4) Стадия роста; 5) Стадия насыщения.

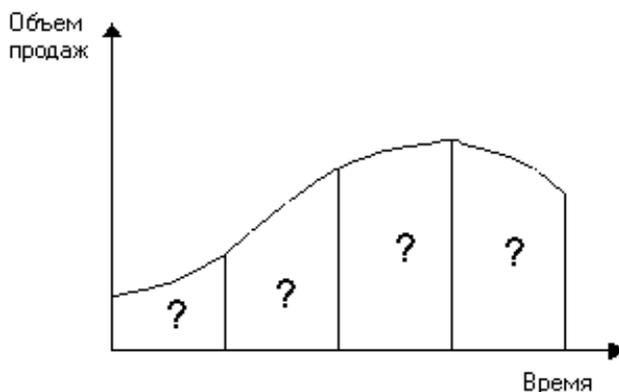


Рисунок.

График зависимости объема

продаж от времени

10. Гостиница «N» установила два рекламных щита (размером 9 кв.м) в центре города и штендер перед входом в гостиницу. Рассчитайте плату за размещение объектов наружной рекламы, используя данные таблицы.

Вид рекламоносителя	Площадь рекламного изображения, кв.м	Тариф оплаты 1 кв.м рекламного изображения, руб.
Объемно-пространственные конструкции	Свыше 9	40,00
	От 5 до 9	37,00
	Меньше 5	45,00
Временные объекты наружной рекламы (штендеры)	От 0,5 до 1,5	28,00

11. Укажите, что учитывается при прогнозировании спроса. Варианты для выбора: 1. Соотношение сбыта и цен. 2. Общие и относительные издержки. 3. Сильные и слабые стороны конкурентов. 4. Вероятные стратегии конкурентов. 5. Показатели повторных покупок. 6. Темпы роста сбыта. 7. Экономия массового производства. 8. Уровень достижения окупаемости. 9. Использование соответствующих мощностей и ресурсов. 10. Сезонность. 11. Соотношение начальных и текущих расходов.

12. В таблице представлены варианты стратегий маркетинга применительно к показателям цены товара и затрат на маркетинг. Перечень стратегий приведен ниже. Заполните таблицу соответствующими названиями стратегий. Стратегии маркетинга: 1. Широкое проникновение на рынок; 2. Интенсивный маркетинг; 3. Пассивный маркетинг; 4. Выборочное проникновение на рынок.

Таблица. Варианты стратегий маркетинга

		Цена товара	
		Высокая	Низкая
Затраты на маркетинг	Высокие
	Низкие

13. Составьте блок-схему процесса выбора торговой марки потребителями.

- 1) Негативное отношение. 2) Незнание. 3) Настойчивость.
- 4) Избегание. 5) Предпочтение. 6) Узнавание.

14. Выстройте в логическую цепь следующие пункты методики расчета исходной цены: 1) Оценка издержек; 2) Выбор метода ценообразования; 3) Постановка задач ценообразования; 4) Анализ цен и товаров конкурентов; 5) Установление окончательной цены; 6) Определение спроса.

15. В газете размещено рекламное объявление: «Приглашаем школьников для отдыха на каникулах на базе отдыха. Вам будут предоставлены услуги: пятизвездочного отеля, пивного бара, бассейна, дискотеки, спортивного зала». Определите, какие нарушения рекламного законодательства имеют место.

16. Расставьте в нужном порядке элементы плана рекламы.

- 1) Анализ совместных усилий. 2) Выбор средств рекламы.
- 3) Установление ответственности. 4) Создание рекламных объявлений.
- 5) Установление целей. 6) Определение успеха (неудачи).
- 7) Выбор времени рекламы. 8) Разработка тем.
- 9) Определение бюджета.

17. Заполните в нужном порядке представленную ниже блок-схему сегментационного подхода:

- 1) Выбор потребительского сегмента; 2) Создание соответствующего плана маркетинга. 3) Определение характеристик и требования потребителей в отношении товаров и услуг, предлагаемых компанией. 4) Разработка профилей групп потребителя.
- 5) Анализ сходства и различия потребителей. 6) Определение места предложения компании на рынке относительно конкуренции.



18. Расставьте в правильной последовательности операции, составляющие процесс маркетингового исследования? 1) Рекомендации. 2) Получение первичной информации. 3) Определение проблемы. 4) Исследование результатов. 5) Анализ данных. 6) Анализ вторичной информации.

19. Распределите в логическую цепь следующие пункты маркетингового исследования: 1) Сбор информации. 2) Отбор источников информации. 3) Выявление проблем и формулирование целей исследования. 4) Анализ собранной информации. 5) Представление полученных результатов.

20. Какой из представленных вопросников является скрытым, какой открытым. Почему?

Вопросник А:

Как Вы считаете, почему люди покупают спортивные машины?

Какие факторы учитывают люди при их приобретении?

Думают ли люди, приобретающие спортивные машины, о престиже?

Вопросник В:

Почему Вы покупаете спортивную машину?

Какие факторы вы при этом учитываете?

Важен ли для вас престиж при покупке спортивной машины?

ПМ.05 Выполнение работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха)

1. Господин Смирнов звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Как следует поступить администратору в этой ситуации?

2. Гость сообщает, что в его номере произошла кража. Действие руководства гостиницы в данной ситуации.

3. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимость 760 руб. Заезд: 15.03 19-00. Выезд: 19.03 06-00.

4. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Двухместный номер стоимостью 1050 руб. Заезд: 12.03 13-00. Выезд: 15.03 12-00.

5. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2500 руб. Заезд: 11.03 23-00. Выезд: 16.03 14-00.

6. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2700 руб. Заезд: 10.03 18-00. Выезд: 17.03 17-00.

7. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 1800 руб. Заезд: 19.03 21.00. Выезд: 22.03 20-00.

8. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 3300 руб. Заезд: 15.03 02-00. Выезд: 16.03 15-00.

9. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Апартаменты стоимостью 5000 руб. Заезд: 19.03 07-00. Выезд: 19.03 16-00.

10. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Апартаменты стоимостью 3000 руб. Заезд: 21.03 05-00. Выезд: 24.03 22-00.

11. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1350 руб. Заезд: 14.03 16-00. Выезд: 21.03 11-00.

12. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Двухместный номер стоимостью 900 руб. Заезд: 14.03 16-00. Выезд: 21.03 11-00.

13. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 3000 руб. Заезд:10.03 20.00. Выезд:12.03 17-00.

14. Рассчитать загрузку номерного фонда гостиницы за день, если к продаже в этот день было предложено 2000 номеров, а заселено всего 1500.

15. При уборке номера после выезда проживающего в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы. Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов?

16. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить? Выберите правильный ответ: а) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть; б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера; в) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

17. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ: а) да, это их обязанность; б) нет, это не предусмотрено правилами; в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

18. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимостью 2400 руб. Заезд:16.03 10-00. Выезд:20.03 19-00.

19. Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ответ обоснуйте.

20. Как следует поступить администратору в данной ситуации: а) гость порезал палец; б) у гостя отеля болит желудок, он просит у вас лекарство? Ответ обоснуйте.

7.3 Критерии оценки теоретических вопросов

- оценка «отлично» ставится в том случае, если обучающийся демонстрирует глубокие знания изученного материала, грамотно и логично излагает его, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса, изучил основную и дополнительную литературу, умеет самостоятельно излагать ее содержание, делать обобщения и выводы;

- оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся твердо усвоил программный материал, излагает его грамотно и по существу, однако допускает отдельные неточности и пробелы в знаниях;

- оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся усвоил только основную часть программного материала, допускает неточности, непоследовательность в изложении материала, затрудняется сделать обобщения и выводы, применить знания к анализу современной действительности;

- оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, проявляет неуверенность при ответах на дополнительные и наводящие вопросы.

7.4 Критерии оценки решения ситуационной задачи по модулю

5 «отлично» - комплексная оценка предложенной ситуации: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.

4 «хорошо» - комплексная оценка предложенной ситуации: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но

задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

3 «удовлетворительно» - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации: задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.

2 «неудовлетворительно» - неверная оценка ситуации: задача решена неправильно.

Приложение 1

Форма ведомости допуска к квалификационному экзамену

Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»

ВЕДОМОСТЬ ДОПУСКА К КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Код и наименование профессионального модуля

Специальность 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Код и наименование специальности

Группа _____
Шифр _____

№	Ф.И.О. студента	Оценки за МДК		Защита Курсового проекта	Оценки за практику		Отметка о допуске студента к экзамену квалификационному
		МДК.....	МДК.....		Учебная практика	Производственная практика	
1							
2							
3							
4							
5							

Ведущий специалист

_____/О.В. Рыжкова/

Приложение 2

Форма протокола квалификационного экзамена по профессиональному МОДУЛЮ

ПРОТОКОЛ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Специальность _____ Код и наименование профессионального модуля _____

Группа _____ Код и наименование специальности _____
Шифр _____

Дата проведения экзамена квалификационного _____

Председатель аттестационной комиссии

И.О. Фамилия, должность

Члены аттестационной комиссии:

И.О. Фамилия, должность

И.О. Фамилия, должность

	ПК ...	ПК ...	ПК ...	ОК ...	ОК ...
Документальные подтверждения освоения ¹					
Объект оценки на экзамене квалификационном ²					

№	Ф.И.О. студента	Отметка об освоении ПК ...	Отметка об освоении ПК ...	Отметка об освоении ПК ...	Вид профессиональной деятельности освоен / не освоен	Решение о выдаче свидетельства об освоении профессионального модуля

Председатель аттестационной комиссии

_____/_____/_____
Подпись

Члены аттестационной комиссии:

_____/_____/_____
Подпись

_____/_____/_____
Подпись

Секретарь:

_____/_____/_____
Подпись

Примечания:

1 – указываются виды подтверждающего документа (например, курсовой проект, отзыв с производственной практики, портфолио и т.п.)

2 – указывается объект оценки, который будет проверяться на экзамене квалификационном (вид продукта или процесса)

Приложение 3

Форма протокола квалификационного экзамена по профессиональному модулю по освоению профессии рабочего

ПРОТОКОЛ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО

Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет» ПРОТОКОЛ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Код и наименование профессионального модуля

Специальность _____

Код и наименование специальности

Группа _____

Шифр

Дата проведения экзамена квалификационного _____

Председатель аттестационной комиссии

И.О. Фамилия, должность

Члены аттестационной комиссии:

И.О. Фамилия, должность

И.О. Фамилия, должность

	ПК ...	ПК ...	ПК ...	ОК ...	ОК ...
Документальные подтверждения освоения ¹					
Объект оценки на экзамене квалификационном ²					

№	Ф.И.О. студента	Отметка об освоении			Вид профессиональной деятельности освоен / не освоен	Присвоенный разряд по профессии рабочего (служащего)	Решение о выдаче свидетельства об освоении профессионального модуля
		ПК ...	ПК ...	ПК ...			

Председатель аттестационной комиссии

_____ / _____ /

Подпись

Члены аттестационной комиссии:

_____ / _____ /

Подпись

_____ / _____ /

Подпись

Секретарь:

_____ / _____ /

Подпись

Примечания:

1 – указываются виды подтверждающего документа (например, курсовой проект, отзыв с производственной практики, портфолио и т.п.)

2 – указывается объект оценки, который будет проверяться на экзамене квалификационном (вид продукта или процесса)