

**Министерство общего и профессионального образования  
Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Ростовской области  
«Ростовский торгово-экономический колледж»**

Комплект контрольно-оценочных средств  
экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю  
**ПМ. 03«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**  
основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по  
специальности СПО  
**43.02.11 Гостиничный сервис**

Ростов-на-Дону  
2019/2020 уч. год

УДК 640.4

Комплект оценочных средств (КОС) для проведения экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ. 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г., №475 и Положения о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов (обучающихся) ГБПОУ РО РТЭК.

Разработчик:

Карабанова И.В., преподаватель первой квалификационной категории,  
канд. геогр. наук

Рецензенты:

Лимонова В.Н., преподаватель высшей квалификационной категории  
Солод Т.В. , преподаватель, канд. экон. наук

СОГЛАСОВАНО

ЦМК «Технологии и сервис»

Протокол № \_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Председатель ЦМК

\_\_\_\_\_ Е.А. Шевченко

УТВЕРЖДАЮ

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Заместитель директора по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_ О.Е.Саенко

СОГЛАСОВАНО:

\_\_\_\_\_  
(наименование организации работодателя)

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
ФИО

М.П

## Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общих компетенций, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный) в виде выполнения практического задания. Итогом экзамена является решение комиссии «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой по пятибалльной системе».

### 1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	Дифференцированный зачёт
Курсовая работа МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	Дифференцированный зачёт
УП 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	Дифференцированный зачёт (компл.)
ПП 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»	Дифференцированный зачёт(компл.)
<b>ПМ 03.</b>	<b>Экзамен (квалификационный)</b>

### 2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

Контрольно-оценочные средства предназначены для экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Контрольно-оценочные средства позволяют оценивать уровень профессиональных и общих компетенций обучаемого по результатам экзамена квалификационного.

## *Контроль и оценка результатов экзамена квалификационного*

*Таблица 2*

<b>Профессиональные компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-servise).	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах (room-servise). Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем гостиничного предприятия
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Демонстрация навыков по обеспечению условий для сохранности вещей и ценностей проживающих

*Таблица 3*

<b>Общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии; Точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии. Способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах. Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг. Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения

	профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работа с автоматизированными системами бронирования.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения и профессиональной деятельности
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг

В результате прохождения экзамена квалификационного обучающийся должен:

Таблица 4

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результата
<b>уметь:</b>	
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;	Применяет умение по организации и контролю уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;;
- оформлять документы о приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;	Применяет умение по оформлению документов о приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах,	; Демонстрирует умение организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию

<p>предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечивать хранение личных вещей и материальных ценностей проживающих;</li> <li>- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> <li>- комплектовать сервировочную тележку room-serve, производить сервировку столов;</li> <li>- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</li> <li>- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> <li>- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li> </ul>	<p>в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;</p> <p>Демонстрирует умение обеспечивать хранение личных вещей и материальных ценностей проживающих;</p> <p>Демонстрирует умение контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</p> <p>Демонстрирует умение комплектовать сервировочную тележку room-serve, производить сервировку столов;</p> <p>Владеет умением осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</p> <p>Владеет умением проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <p>Демонстрирует умение- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>Владеет умением предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p>
<p><b>Знать:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- организацию уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знает порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>- знает правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т. ч. при работе с моющими и чистящими средствами</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</li> <li>- принципы и технологии организации досуга и отдыха;</li> <li>- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;</li> <li>- особенности обслуживания room-service;</li> <li>- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>- правила обращения с магнитными ключами;</li> <li>- правила организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</li> <li>- демонстрирует знание принципов и технологий организации досуга и отдыха;</li> <li>- знает порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>- знает правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>- демонстрирует знание правил сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;</li> <li>- демонстрирует знание особенностей обслуживания room-service;</li> <li>- знает правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- знает правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>- знает правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>- демонстрирует знание обращения с магнитными ключами;</li> <li>- знает правила организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>- знает правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>- знает правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей</li> </ul>
---	--

# ЗАДАНИЯ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО

## Задание 1

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Выполните задание

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Росси

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Выявите значение административно-хозяйственной службы в деятельности отеля.
2. Перечислите правила при работе с ключами от номера.
3. **Ситуационная задача.** Вы - администратор службы приема и размещения гостиницы. Поступает звонок гостя отеля. где вы проходили производственную практику. Звонок гостя необходимо перевести в административно – хозяйственную службу, для решения вопроса по забытым вещам гостя в номере. Расскажите о последовательности алгоритма ваших действий.



## Задание 2

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите квалификационные требования предъявляемые к должности супервайзера.
2. Срок хранения забытых вещей.
3. **Расчетная задача.** По состоянию на 01.01.2020 в конгресс- отеле Амакс было продано 80 номеров. Общее количество номеров в гостинице – 230. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля.

### Задание 3

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите требования к оснащению и оборудованию SPA – центров в отелях.
2. Преимущества электронных карточных замков.
3. **Ситуационная задача.** Вы -администратор гостиницы «Дон». Проживающий в гостинице «Дон» гость сообщает на ресепшен, что в его номере неисправен телевизор и выражает пожелание, чтобы в его номер были доставлены два дополнительных полотенца. Определите последовательность действий, которые вы предпримете:

## Задание 4

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите должностные обязанности работников службы room-service.
2. Дайте характеристику номера категории «сьюит».
3. **Расчетная задача.** «Маринс парк-отель» предложил к продаже 150 номеров. На 01.02.2020 было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на указанную дату.

## Задание 5

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите должностные обязанности менеджера номерного фонда.
2. Дайте характеристику номера категории «апартаменты».
3. **Расчетная задача.** За 10 дней в гостинице Мариотт было продано 1200 номеров, в которых размещалось 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров за 10 дней.

## Задание 6

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Комплектация сервировочной тележки room-service.
2. Дайте характеристику номера категории «люкс».
3. **Расчетная задача.** В гостинице на 01.03.2020 г. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в службе номерного фонда установлено 4 уборочных смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.03.2020 г.

## Задание 7

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите последовательность контроля качества уборки номеров.
2. Дайте характеристику номера категории «студия».
3. **Расчетная задача.** В гостинице, рассчитанной на 300 койко-мест на 01.04.2020 г. было занято 250 кроватей. Рассчитайте показатель занятости койко-мест на 01.04.2020 г.

## Задание 8

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите функции модуля «Управления номерным фондом» АСУ гостиницы.
2. Дайте характеристику номера первой категории.
3. **Расчетная задача.** В гостинице было занято 350 номеров. По штатному расписанию в службе номерного фонда три горничной смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров в день.

## Задание 9

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите должностные обязанности горничной.
2. Дайте характеристику Housekeeping Report.
3. **Расчетная задача.** В течение дня было занято 120 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 6 000 долларов США. Сколько составляет средняя цена гостиничного номера в день.



## Задание 10

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите требования к внешнему виду персонала службы номерного фонда.
2. Виды завтраков в гостиницах.
3. **Расчетная задача.** В гостинице на 01.03.2020 г. было занято 50 номеров. По штатному расписанию в службе номерного фонда установлено 2 уборочных смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.03.2020 г.

## Задание 11

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите должностные обязанности консьержа.
2. Варианты обслуживания питанием в гостиницах.
3. **Расчетная задача.** В Парк-отеле «Донская роща» на 01.03.2020 г. было продано 40 номеров. Общее число проживающих гостей составило 70 человек. Определите коэффициент двойной загрузки номерного фонда отеля.

## Задание 12

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Организация бельевого хозяйства в гостинице.
2. Определите должностные обязанности бэлмена.
3. **Ситуационная задача.** Вы работник прачечной гостиницы «Магнолия» и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.

### Задание 13

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Организация бельевого хозяйства в гостинице.
2. Определите должностные обязанности бэлмена.
3. **Ситуационная задача.** Вы - администратор бизнес-центра Конгресс отеля Амакс. Гость, заказавший конференц-зал на завтра на 10.00, в 20.00 сегодня вспомнил, что не заказал необходимое оборудование. Определите порядок ваших действий.

## Задание 14

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите организационную структуру службы безопасности гостиницы.
2. Виды банкетов в гостинично-ресторанных комплексах.
3. **Ситуационная задача.** Вы менеджер службы обслуживания номерного фонда конгресс отеля Дон Плаза. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера и требует немедленно убрать номер. Ваши действия.

## Задание 15

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Организация барного обслуживания в гостиницах.
2. Понятие «комплементы от отеля». Составьте пакет «комплементов» от парк-отеля «Донская роща» на день рождения гостя.
3. **Ситуационная задача.** Вы — администратор бизнес-центра конгресс отеля Амакс. Гость хочет заказать переговорную комнату с гарантией конфиденциальности. На названную дату все комнаты арендованы. Ваши действия.

## Задание 16

Оцениваемые компетенции: ПК 3.1-3.4, ОК 1- ОК 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание.
- Выполните задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе:

- Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876)
- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085

Максимальное время для выполнения заданий –40 мин.

1. Определите порядок приема и выдачи заказа на стирку и чистку личных вещей проживающих гостей.
2. Предоставление отелем дополнительной услуги «визовая поддержка».
3. **Ситуационная задача.** Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставил на столе ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации.