

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

**Комплект контрольно-оценочных средств
по междисциплинарному курсу**

МДК.03.01 Выполнение рабочей профессии «Портье» 25627

(код и название дисциплины)

**программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

(код и название специальности)

Санкт-Петербург
2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт КОС МДК
2. Спецификация оценочных средств
3. Варианты оценочных средств

1. ПАСПОРТ

КОС по МДК. 03.01 Выполнение рабочей профессии «Портье» 25627

(код и название дисциплины)

1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу МДК. 03.01 Выполнение рабочей профессии «Портье» 25627

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме диф. зачета (4 семестр)

КОС разработаны в соответствии с:

образовательной программой СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;

программы МДК. 03.01 Выполнение рабочей профессии «Портье» 25627

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт (при наличии))	Наименование элемента умений/знаний	Основные показатели оценки результатов
У 1	встречать и приветствовать гостей;	<ul style="list-style-type: none"> Вежливость, доброжелательность и профессионализм приветствия Соблюдение стандартов встречи гостей Создание позитивного первого впечатления Умение адаптировать приветствие под категорию гостя
У 2	организовывать приём и размещение клиентов, доставку в номера их багажа;	<ul style="list-style-type: none"> Чёткость и оперативность организации заселения Координация работы с носильщиками (bell-boy) Соблюдение технологии приёма и размещения Уровень комфорта гостя при заселении
У 3	принимать и оформлять документы, необходимые для регистрации в гостинице;	<ul style="list-style-type: none"> Точность и правильность оформления документов Соблюдение порядка регистрации Знание требований миграционного законодательства Минимизация времени оформления

У 4	контактировать с гостями, в том числе на иностранном языке, по тематике своей службы;	<ul style="list-style-type: none"> • Уровень коммуникативных навыков • Владение иностранным языком на уровне, достаточном для работы • Умение решать вопросы по тематике службы • Культура делового общения
У 5	обеспечивать хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы;	<ul style="list-style-type: none"> • Соблюдение процедуры выдачи и возврата ключей • Обеспечение безопасности хранения ключей • Ведение точного учёта ключей • Контроль возврата ключей при выезде
У 6	оформлять гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;	<ul style="list-style-type: none"> • Правильность проверки документов • Соблюдение правил оформления разрешения на проживание • Знание требований законодательства • Точность оформления разрешительной документации
У 7	следить за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организовывать хранение ценностей гостей;	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль соблюдения правил проживания • Организация безопасного хранения ценностей • Умение тактично реагировать на нарушения • Соблюдение конфиденциальности
У 8	организовывать подключение междугородней и международной связи в номер и оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей;	<ul style="list-style-type: none"> • Оперативность оформления и подключения услуг • Знание перечня дополнительных услуг • Правильность оформления оплаты услуг • Качество информирования гостей об услугах
У 9	отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> • Точность и оперативность контроля баланса депозита • Своевременное информирование гостя о состоянии счёта • Правильность оформления дополнительных услуг • Минимизация задолженностей гостей
У 10	рассматривать жалобы гостей и	<ul style="list-style-type: none"> • Оперативность реакции

	принимать меры по их устранению;	на жалобу • Умение работать с негативом и конфликтными ситуациями • Эффективность принятых мер по устранению проблемы • Сохранение лояльности гостя после разрешения жалобы
У 11	производить расчёт с гостями при их отъезде;	• Точность и правильность проведения окончательного расчёта • Знание всех форм оплаты и порядка расчётов • Оформление всех необходимых финансовых документов • Вежливость и профессионализм при выписке
У 12	организовывать отъезд и проводы гостей;	• Чёткая организация процедуры выезда • Координация работы служб при выписке • Контроль возврата ключей и имущества отеля • Создание благоприятного последнего впечатления
У 13	оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;	• Знание алгоритмов оказания первой помощи • Быстрота и правильность действий в чрезвычайной ситуации • Умение сохранять спокойствие и координировать помощь • Соблюдение инструкций и последующая фиксация инцидента
У 14	получать почту и сообщения, принимать и вручать корреспонденцию гостям;	Своевременность доставки корреспонденции гостям; отсутствие утерянных или неверно доставленных писем/сообщений; соблюдение конфиденциальности при передаче личной корреспонденции; аккуратность и сохранность вложений.
У 15	информировать гостей о представляемых гостиницей дополнительных платных услугах;	Процент гостей, осведомлённых о дополнительных услугах (опрос (удовлетворённости)); рост

		продаж дополнительных услуг благодаря информированию; отсутствие жалоб на неполноту или некорректность информации; умение акцентировать внимание на услугах с учётом предпочтений гостя.
У 16	вести журнал и книгу сдачи дежурства;	Точность и полнота заполнения журналов; соблюдение сроков внесения записей; передача полной информации incoming-смене
3 1	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы; основы трудового законодательства;	Отсутствие нарушений законодательства; знание ключевых статей ТК РФ и правил предоставления гостиничных услуг применение норм законодательства в рабочих ситуациях; обновление знаний в соответствии с изменениями в законодательстве
3 2	иностраный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения);	Умение общаться с иностранными гостями на базовом уровне; корректность использования терминологии; скорость понимания и ответа; отсутствие языковых ошибок, мешающих коммуникации
3 3	расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; планировку помещений гостиницы;	Уровень владения специализированным ПО (PMS, POS и др.); Правильность ведения электронной документации ; Соблюдение цифровых регламентов и стандартов; Навыки работы с базами данных гостей
3 4	правила приема и обслуживания гостей; правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; порядок бронирования номеров гостиницы; правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; правила расчета	Соблюдение технологической последовательности операций; Качество контроля выполнения стандартов обслуживания; Умение выявлять и

	с гостями при их отъезде; технологию передачи брони в другие гостиницы;	своевременно устранять отклонения; Эффективность системы внутреннего контроля
3 5	методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.); типы и системы ключей;	Полнота и точность предоставляемой информации, Умение доступно и вежливо объяснять услуги, Владение информацией о всех службах отеля, Качество презентации информации (устно и письменно)
3 6	организацию деятельности служб гостиниц;	Глубина знаний о туристических объектах города, Актуальность и полезность предоставляемой информации, Умение адаптировать информацию под запросы разных категорий гостей, Качество рекомендаций по маршрутам и достопримечательностям
3 7	систему охранной сигнализации и правила работы с ней;	Знание плана эвакуации и действий в ЧС, Быстрота и правильность принятия решений, Умение сохранять спокойствие и координировать действия, Соблюдение инструкций по безопасности и оказанию первой помощи
3 8	правила внутреннего трудового распорядка;	Точность и полнота заполнения журналов; соблюдение сроков внесения записей; передача полной информации incoming-смене
3 9	правила по охране труда и пожарной безопасности.	Качество планирования работы подразделения, Умение организовывать и контролировать работу сотрудников, Навыки делегирования и постановки задач
ПО 1	встречи, приветствия, регистрации, размещения гостей, выдачи ключей от номеров, производить расчет с гостями при	Знание современных теорий мотивации Умение применять мотивационные инструменты Способность

	их отъезде, организовать отъезд и проводы гостей;	формировать лояльность и вовлечённость сотрудников
ПО 2	осуществления контроля за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организации хранения ценностей гостей;	Полнота и качество проведения инструктажей, Соблюдение требований охраны труда и внутренних стандартов, Умение доступно объяснять правила и процедуры, Эффективность контроля усвоения материала
ПО 3	рассматривать жалобы гостей и принимать меры по их устранению;	Чёткость и рациональность распределения обязанностей, Соответствие должностных инструкций реальным задачам, Правильность определения зон ответственности, Умение предотвращать дублирование функций
ПО 4	оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;	Качество подготовки и проведения экскурсии, Полнота охвата объектов и служб отеля, Коммуникативные навыки и культура речи, Умение заинтересовать гостей и ответить на вопросы
ПО 5	информировать гостей о представляемых гостиницей дополнительных платных услугах;	Глубина знаний о туристических объектах города, Актуальность и полезность предоставляемой информации, Умение адаптировать информацию под запросы разных категорий гостей, Качество рекомендаций по маршрутам и достопримечательностям
ПО 6	вести журнал и книгу сдачи дежурства;	Соблюдение технологической последовательности операций; Качество контроля выполнения стандартов обслуживания; Умение выявлять и своевременно устранять отклонения; Эффективность системы внутреннего контроля

ПО 7	ввода данных о размещении гостя в систему управления гостинице и оформления гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность	Уровень владения специализированным ПО (PMS, POS и др.); Правильность ведения электронной документации ; Соблюдение цифровых регламентов и стандартов; Навыки работы с базами данных гостей
------	---	---

1.3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1 встречать и приветствовать гостей	Практическая работа	Диф.зачет
У2 организовывать приём и размещение клиентов, доставку в номера их багажа;	Практическая работа	
У3 принимать и оформлять документы, необходимые для регистрации в гостинице;	Доклад	
У4 контактировать с гостями, в том числе на иностранном языке, по тематике своей службы;	Практическая работа	
У5 обеспечивать хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы;	Кейс-задача	
У6 оформлять гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;	Кейс-задача	
У7 следить за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организовывать хранение ценностей гостей;	Практическая работа	
У8 организовывать подключение междугородней и международной связи в номер и оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей;	Тест	
У9 отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы;	Кейс-задача	
У10 рассматривать жалобы гостей и принимать меры по их устранению;	Доклад	
У11 производить расчёт с гостями при их отъезде;	Практическая работа	
У12 организовывать отъезд и проводы гостей;	Кейс-задача	
У13 оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;	Кейс-задача	
У14 получать почту и сообщения, принимать и вручать корреспонденцию гостям;	Кейс-задача	
У15 информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах;	Кейс-задача	
У16 вести журнал и книгу сдачи дежурства;	Кейс-задача	
З1 законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;	Доклад	

нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы; основы трудового законодательства;		
32 иностранный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения);	<i>Практическая работа</i>	
33 расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; планировку помещений гостиницы;	<i>Кейс-задача</i>	
34 правила приема и обслуживания гостей; правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; порядок бронирования номеров гостиницы; правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; правила расчета с гостями при их отъезде; технологию передачи брони в другие гостиницы;	<i>Доклад</i>	
35 методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.); типы и системы ключей;	<i>Практическая работа</i>	
36 организацию деятельности служб гостиниц;	<i>Кейс-задача</i>	
37 систему охранной сигнализации и правила работы с ней;	<i>Кейс-задача</i>	
38 правила внутреннего трудового распорядка;	<i>Тест</i>	
39 правила по охране труда и пожарной безопасности.	<i>Практическая работа</i>	
ПО1 1.встречи, приветствия, регистрации, размещения гостей, выдачи ключей от номеров, производить расчет с гостями при их отъезде, организовать отъезд и проводы гостей;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО2 ввода данных о размещении гостя в систему управления гостинице и оформления гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО3 осуществления контроля за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организации хранения ценностей гостей;	<i>Творческое задание</i>	
ПО4 рассматривать жалобы гостей и принимать меры по их устранению;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО5 оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО6 информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах;	<i>Доклад</i>	
ПО7 вести журнал и книгу сдачи дежурства;	<i>Практическая работа</i>	

1.4. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД/МДК	Тип контрольного задания										
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	У8	У9	У10	У11
Тема 1. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения		2			14		12				
Тема 2. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения	3										12
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг			12	14		17				3	
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг								14	12		

Содержание учебного материала по программе УД/МДК	Тип контрольного задания														
	У12	У13	У14	У15	У16	31	32	33	34	35	36	37	38	39	ПО 1
Тема 1. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения				14	12							11			3
Тема 2. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения	2		12						3				14		
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	12	14						3						7	
Тема 3. Основные службы гостиничного						14	12			2	17				

предприя тия. Организа ция и предоста вление основны х и дополнит ельных услуг															
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Содержание учебного материала по программе УД/МДК	Тип контрольного задания					
	ПО2	ПО3	ПО4	ПО5	ПО6	ПО7
Тема 1. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения		12				
Тема 2. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения	4					
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг			2	14		15
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставлен					13	

ие основных и дополнительн ых услуг							
--	--	--	--	--	--	--	--

1.5. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД/МДК	Тип контрольного задания										
	У1-16					З1-9					ПО1-7
Тема 1. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения	20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Тема 2. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Экзамен предназначен для аттестации и оценки знаний и умений студентов по программе учебной МДК. 03.01 Выполнение рабочей профессии «Портъё» 25627 образовательной программы 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2.2. **Контингент аттестуемых:** студенты 2 курса.

2.3. **Форма и условия аттестации:** в конце курса дисциплины

2.4. **Время выполнения:**

выполнение 1 час 0 мин;

всего 1 час 0 мин.

2.5. **Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки, обучающихся к аттестации.**

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Элект
Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 297 с. — (Профессиональное образование).	осн		https://urait.ru/bcode/584009
Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для СПО / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2026. — 188 с. — (Профессиональное образование).	осн		https://urait.ru/bcode/588580
Чередниченко, Ю. П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2025. — 186 с.	осн		https://book.ru/book/958249
Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 399 с.	доп		https://urait.ru/bcode/587605
Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под ред. П. П. Чуваткина. — Москва : И Юрайт, 2026. — 280 с.	доп		https://urait.ru/bcode/586740
Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2025. — 96 с.	доп		https://urait.ru/bcode/534557
Козлова-Зубкова, Н. А. Организация и осуществление приема и размещения гостей : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2026. — 202 с.	доп		https://book.ru/book/960000
Киселева, Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг : учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2026. — 212 с.	доп		https://book.ru/book/961263
Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Юрайт, 2026. — 444	доп		https://urait.ru/bcode/588100

с.			
Информационные технологии бизнес-администрирования операционных процессов гостиничного предприятия : учебное пособие / К. А. Милорадов, О. А. Астафьева, А. В. Романюк [и др.]. — Москва : КноРус, 2024. — 156 с.	доп		https://book.ru/book/951509

2.6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Учебный гостиничный номер

Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media

Кабинет для самостоятельной и воспитательной работы.

Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая-1шт., шкаф книжный-4шт., шкаф платяной -1шт., компьютер преподавателя - Ноутбук hp amd Athlon Gold 3250U -1шт., Проектор NEC с проекционным экраном Star. Ноутбук HP Intel™ Core™ 2.7 Hz- 3 шт. МФУ Laser Jet 1132MFP- 1 шт.

3. ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПР-1. Ролевая игра «Встреча и приветствие гостя»

Отработка стандартных приветствий, установление контакта с гостем, представление себя и гостиницы. Работа с разными типами гостей (иностранцы, VIP, семьи с детьми, пожилые люди).

ПР-2. Технология процедуры check-in (заезд гостя)

Практическая отработка полного цикла заселения гостя:

Проверка бронирования
Заполнение регистрационной карты
Сканирование документов
Выдача ключей/карт-ключей
Информирование о правилах гостиницы

ПР-3. Технология процедуры check-out (выезд гостя)

Отработка процедуры выезда:

Расчёт гостя
Проверка мини-бара
Оформление дополнительных услуг
Выдача счёта и документов

ПР-4. Работа с системами бронирования и PMS на стойке портье

Практическое освоение работы в программе управления гостиницей:

Поиск бронирования
Внесение изменений
Создание новой брони
Работа с ожиданиями (wait list)

ПР-5. Организация работы с багажом гостей

Отработка навыков:

Встреча багажа
Доставка багажа в номер
Хранение багажа
Выдача багажа при выезде
Оформление соответствующих документов

ПР-6. Консьерж-сервис и информационное обслуживание гостей

Разработка и отработка ответов на типовые запросы гостей:

Бронирование столиков в ресторанах
Заказ такси и трансферов
Информация о достопримечательностях
Заказ билетов
Рекомендации по магазинам и услугам

ПР-7. Разбор конфликтных ситуаций и работа с жалобами гостей

Анализ и решение реальных кейсов:

Overbooking
Несоответствие категории номера
Проблемы с шумом и уборкой
Опоздание трансфера
Жалобы на сервис

ПР-8. Работа портье в условиях высокой загрузки гостиницы

Деловая игра «Высокий сезон / Массовый заезд».

Необходимо одновременно обслуживать нескольких гостей, координировать работу с Housekeeping, службой безопасности и службой питания.

ПР-9. Практика на рабочем месте (стажировка)

Посещение действующей гостиницы и работа под руководством наставника на стойке портье (минимум 16 академических часов).

По итогам практики составить отчет, включающий:

Описание должностных обязанностей портье
Самооценку своих навыков

Анализ проблем, возникающих в работе
Предложения по улучшению работы стойки приёма

ПР-10. Мониторинг предложений и условий бронирования от туроператоров и онлайн-платформ

Обучающиеся проводят мониторинг актуальных предложений по размещению от ведущих туроператоров, агрегаторов и систем бронирования. Каждый студент выбирает несколько туроператоров или платформ и анализирует их условия сотрудничества с гостиницами.

Задание:

- Подобрать варианты размещения по заданным параметрам (даты, категория, количество человек)
- Сравнить условия бронирования, тарифы, правила аннуляции и штрафы
- Аргументировать выбор наиболее выгодного варианта для гостиницы и для гостя
- Составить сравнительную таблицу

ПР-11. Анализ систем бронирования, используемых в службе приёма и размещения

Обучающиеся проводят анализ популярных систем бронирования и управления гостиницами.

Задание: Разработать кейс, согласно условиям которого необходимо проанализировать работу одной из систем бронирования и предложить программу её эффективного использования в службе приёма и размещения.

Примеры систем для анализа:

- 1С:Hotel
- Fidelio / Opera
- Bnovo
- TravelLine
- Ostrovok.ru (экстранет)
- Booking.com (Extranet)
- Channel Manager

Требуется проанализировать: функционал, преимущества, недостатки, особенности работы с заявками.

Перечень вопросов к экзамену по МДК 03.01 Выполнение рабочей профессии «Портье»

1. Понятие и структура службы приёма и размещения (Front Office). Её место в организационной структуре гостиницы.
2. Основные функции и задачи службы приёма, размещения и бронирования.
3. Организационная структура службы приёма и размещения в гостиницах различных категорий.
4. Режим работы и графики сменности сотрудников службы Front Office.

5. Классификация систем бронирования, используемых в гостиницах.
6. Основные этапы технологического процесса бронирования.
7. Виды бронирования (гарантированное, негарантированное, подтверждённое).
8. Технология обработки заявок на бронирование (индивидуальное, групповое, корпоративное).
9. Порядок работы с overbooking в службе приёма и размещения.
10. Процедура check-in (заезд гостя): этапы и стандарты.
11. Процедура check-out (выезд гостя): этапы и особенности.
12. Документооборот службы приёма и размещения (основные формы документов).
13. Регистрационная карта гостя: порядок заполнения и значение.
14. Особенности работы с иностранными гражданами (миграционный учёт, визовые требования).
15. Организация работы с VIP-гостями в службе приёма и размещения.
16. Особенности обслуживания групповых туристов.
17. Работа с корпоративными клиентами: особенности бронирования и размещения.
18. Системы управления гостиницей (PMS): назначение, возможности, основные модули.
19. Channel Manager и его роль в управлении продажами номерного фонда.
20. Основные показатели эффективности работы службы приёма и размещения (ADR, RevPAR, Occupancy и др.).
21. Управление доходностью (Revenue Management) в службе бронирования.
22. Стандарты обслуживания в службе приёма и размещения.
23. Этика делового общения и профессиональное поведение сотрудников Front Office.
24. Работа с жалобами и конфликтными ситуациями гостей.
25. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.
26. Законодательные и нормативные документы, регулирующие деятельность службы приёма и размещения.
27. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
28. Особенности бронирования и размещения гостей с ограниченными возможностями здоровья.
29. Современные тенденции развития службы приёма и бронирования (цифровизация, онлайн-сервисы, искусственный интеллект).
30. Перспективы развития организационных основ службы приёма, размещения и бронирования в гостиницах Санкт-Петербурга.

Приложение

Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

<i>№ п/п Код оценочного средства</i>	<i>Тип оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в фонде</i>
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат

		моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, диспута, дебатов
6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Тема групповых и/или индивидуальных проектов
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	Образец рабочей тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и	Комплект разноуровневых задач и заданий

		<p>понятия, узнавание объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения</p>	
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся	Фонд тестовых заданий
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе

17.	Практические работы (практическое задание)	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт, конструирование и др. задания для практических работ
18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажёр	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретённых студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажёре
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППССЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения, характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне компетентности обучающегося.	Перечень документов подлежащих анализу, критерии оценки
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Задание на ВКР (дипломный проект, дипломная работа)	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные информационные источники.	ВКР по специальности СПО