| | |
|---|---|
| | Комитет по образованию |
| | Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и прикладных технологий» (Колледж туризма и прикладных технологий Санкт-Петербурга) |

**УТВЕРЖДАЮ**
Директор
Колледжа туризма и прикладных технологий Санкт-Петербурга
С.А. Антонова
« 25» июня 2025г

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 00A1B2F63ED4A558B58652F67D4863DE09
Владелец: Антонова Светлана Александровна
Действителен: с 27.08.2024 до 20.11.2025

# ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
## «Современные технологии индустрии гостеприимства»

## ДППК СМК - 7.2.1 -43.02.16 - 25

Срок реализации программы: 56 часов.
Категория обучающихся: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также специалистов, работающих в гостиничной отрасли.

**Версия №3**

Дата введения: 01 сентября 2025 г.

| | *Должность* | *Фамилия* |
|---|---|---|
| ***Разработал*** | ***Преподаватель*** | ***Творческий коллектив преподавателей колледжа*** |
| ***Проверили*** | ***Председатель ПЦК*** | ***Безрукова С.В.*** |
| | ***Зав. отделением*** | ***Андреева Т.А.*** |
| ***Согласовал*** | ***Зам. директора по УПР*** | ***Шевченко Е.Ю.*** |
| | ***Зам. директора по ДПО*** | ***Кузнецова Л.Г.*** |

**Краткая аннотация программы**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Современные технологии индустрии гостеприимства» направлена на повышение квалификации студентов колледжа обучающихся по специальностям «Гостиничное дело», «Туризм и гостеприимство» (направление «Предоставление гостиничных услуг») и специалистов, работающих в гостиничной отрасли.

Программа состоит из модулей:

Модуль 1. "АСУ гостиницей "Фиделио";

Модуль 2. "1С: Управление кадрами";

Модуль 3 «Основы работы сомелье».

Модуль 4 "Основы работы бармена"

Модуль 5 «Комплексные программы СПА-отелей».

Программа является модульной, вариативной может корректироваться в процессе работы с учетом возможностей материально-технической базы, государственных праздников и выходных дней, санитарно-эпидемиологической ситуации.

Программа может реализовываться как вся в комплексе, так и по каждому модулю в зависимости от потребностей (выбора) потребителя.

Организация-разработчик: Колледж туризма и прикладных технологий Санкт-Петербурга

Разработчики:

зав. отделением, преподаватель Андреева Т.А.

преподаватель Андреева Ю.А.

преподаватель Фролова В.И.

преподаватель Безрукова С.В.

преподаватели Долгих О.Л., Певцова С.Г.

преподаватель Мерзлихина Л.В.

мастер п/о Мосина Е.И.

Рассмотрена и принята на ПЦК отделения гостиничного сервиса колледжа

Протокол № 8 от « 02 » апреля 2025 г.

# Оглавление

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ ..... 4

*Общая характеристика программы* ..... 4

1.1. Цель, задачи реализации программы. ..... 4

1.3. Планируемые результаты обучения ..... 5

1.4 Трудоемкость обучения ..... 6

1.5 Форма обучения ..... 6

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ..... 6

2.1. Учебный план программы повышения квалификации ..... 6

2.2 Календарный учебный график ..... 8

2.3 Содержание программы «Современные технологии гостиничного обслуживания» ..... 8

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ..... 9

ПРОГРАММЫ ..... 9

3.1 Материально-технические условия ..... 9

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ... 10

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы ..... 10

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ..... 11

# 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

***Общая характеристика программы***

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации составлена с учетом требований:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (направление - «Предоставление гостиничных услуг»);
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации *от 05.09.2017 № 659Н* «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации *22.09.2017, регистрационный № 48310).*
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.05.2015 г. № 37395).
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации *от 05.09.2017 № 657Н* «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации *22.09.2017, регистрационный № 48308).*

Изучение программы ведется на основе знаний, полученных студентами, в ходе освоения ПК «Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг».

## 1.1. Цель, задачи реализации программы.

**Цель:** Дополнение заданных ФГОС профессиональных компетенций, по виду профессиональной деятельности – «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» в рамках квалификации «Специалист по гостеприимству»

**Задачи:**

Задачей реализации программы является:

- формирование и совершенствование практических навыков и умений использования возможностей профессиональных программ - АСУ гостиницей «Fidelio» для интернета бронирования, автоматизированного учета и проведению расчета с гостями;
- Изучение современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности;
- формирование и совершенствование практических навыков и умений по использованию информационно-коммуникационных технологий АСУ "1С: Управление кадрами" в профессиональной деятельности;

• Изучение современных технологий ообслуживания потребителей организаций питания напитками и закусками за барной стойкой;

• Изучение организации оздоровительных программ СПА-отелей предлагаемых СПА-отелями Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

## 1.2. Требования к поступающим на обучение

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование по направлению подготовки.

Дополнительная образовательная программа может реализовываться для повышения квалификации в рамках сетевого взаимодействия линейного персонала предприятий гостиничной отрасли - для метрдотелей, администраторов гостиниц, студентов, обучающихся по специальности «Гостиничное дело», студентов колледжа обучающихся по специальностям 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направление «Предоставление гостиничных услуг»).

Возраст старше 18 лет, при работе с алкогольной продукцией (Модули 3,5).

## 1.3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы обучающийся должен получить практический опыт и навыки, необходимые для профессиональной деятельности:

• Оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиницы с использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio».

• навыки работы с программой «1С: управление персоналом 3.1" в части кадрового учета и навыки по оценке и планированию потребностей служб гостиницы в персонале.

• Изучит современные технологии обслуживания потребителей организаций питания напитками и закусками, изготовления и презентации смешанных напитков за барной стойкой.

• Изучит алгоритм организации работы персонала СПА центров в отелях и предлагаемыми оздоровительными программами.

**Выпускник повышает следующие профессиональные компетенции:**

| Код | Наименование дополнительных профессиональных компетенций | Дополнительные умения и знания |
|---|---|---|
| ПК 1 | Принимать заказ от потребителей и оформлять его с помощью систем бронирования | З 1.1 изменять параметры о гостинице и номерах **с** использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio».<br>З 1.2 находить информацию о забронированных номерах через систему АСУ гостиницей "Фиделио.<br>З 1.3 фиксировать забронированные номера в учетных документах.<br>З 1.4 вносить изменения в учетные документы в случае изменения или аннуляции |

| | | |
|---|---|---|
| | | бронирования через систему АСУ гостиницей "Фиделио |
| ПК 2 | Бронировать и регистрировать гостей с помощью АСУ, действующих в малых и крупных отелях | З 2.1 Особенности бронирования индивидуалами, групп, туристской фирмой и компанией (заключение договоров) с использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio» |
| ПК 10 | Проходить процесс собеседования при трудоустройстве и оформлять документы вновь принимаемых на работу | У 10.1 Пройти собеседование на вакансию и оформить резюме в конкретный отель;<br>З 10.1 об алгоритме оформления документов соискателей при трудоустройстве в конкретный отель |
| ПК 6 | Выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service) | Приготовление по установленным рецептурам и технологии ограниченный ассортимент кофе;<br>Обслуживание потребителей организаций питания напитками и закусками за барной стойкой. |
| ОК1 | Изучение современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности | Освоение возможностей АСУ гостиницей «Fidelio», «1С: управление персоналом 3.1" в части кадрового учета.<br>Изучение алгоритм организации работы персонала по обслуживанию VIP-гостей, поведения в нестандартных ситуациях при обслуживании гостей на предприятиях гостиничной отрасли**.** |

**1.4 Трудоемкость обучения**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 56 часов,
в том числе: практических занятий – 52 часов;

**1.5 Форма обучения**

Форма обучения – очная.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план программы повышения квалификации

| **Наименование модулей, разделов, тем.** | **Всего, ч** | **Аудиторные занятия, ч (в т.ч.)** | **форма контроля** |
|---|---|---|---|
| | | **практические занятия** | |
| **Модуль 1. "АСУ гостиницей "Фиделио"** | **16** | 16 | |
| Тема 1. Профайл. Опции профайла. Номерной фонд. | **2** | **2** | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Тема 2 Бронирование номеров.<br>Опции бронирования. Поселение гостей. | 6 | **6** | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| Тема 3. Проживание гостей. Работа со счетами гостей. | 6 | **6** | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| Итоговая аттестация | 2 | **2** | *Экзамен в форме демонстрации* |
| **Модуль 2. "1С: Управление кадрами"** | **16** | **16** | |
| Тема 1 Начальное заполнение информационной базы в 1С: Предприятие | 2 | 2 | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| Тема 2 Учет кадров в 1С: Предприятие | 6 | 6 | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| Тема 3 Управление персоналом в 1С: Предприятие | 6 | 6 | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| Итоговая аттестация | 2 | 2 | Зачет |
| **Модуль 3 Основы работы сомелье.** | 12 | | |
| **Тема 6.1**<br>Факторы внешней и внутренней среды, влияющих на винную политику предприятия питания и продажи вин, прочих напитков. | 2 | 2 | *Опрос* |
| **Тема 6.2**<br>Составление винной карты с учетом основного меню предприятия общественного питания. | 2 | 2 | *Наблюдение и оценка во время практических занятий* |
| **Тема 6.3**<br>Основные сорта Вин Европы, Нового Света. Техника дегустации и оценки вин | 2 | 2 | *Наблюдение и оценка во время практических занятий* |
| **Тема 6.4**<br>Презентация и подача смешанных алкогольных напитков. за контактной барной стойкой. Сравнительные дегустации. | 4 | 4 | *Наблюдение и оценка во время практических занятий* |
| Итоговая аттестация | 2 | 2 | *Зачет* |
| **Модуль 4 "Основы работы бармена"** | **16** | **14** | |
| Введение в курс «Бармена» | 2 | | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| Технологии приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков**.** | 12 | **12** | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| Итоговая аттестация | 2 | **14** | *Зачет* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Модуль 5 Комплексные программы СПА-отелей** | 10 | **10** | |
| Тема 1 СПА отели как комплекс различных процедур, направленных на уход за телом и коррекцию физического и душевного состояния | 10 | **10** | *Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий* |
| **Итоговая аттестация** проводится по каждому модулю за счет часов отведенных на реализацию модуля | | | Зачет |
| | | | |

## 2.2 Календарный учебный график

| **Элементы учебного процесса,** | **Кол-во часов.** | **Время проведения** | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **сентябрь** | **октябрь** | **ноябрь** | **декабрь** | **январь** | **февраль** | **март** | **апрель** | **май** | **июнь** |
| **Модуль 1.** "АСУ гостиницей "Фиделио" | **16** | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | |
| **Модуль 2**. "1С: Управление кадрами" | **16** | | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Модуль 3 Основы работы сомелье. | **12** | | | | | | 4 | 4 | 4 | | |
| Модуль 4 "Основы работы бармена" | **16** | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| Модуль 5 Комплексные программы СПА-отелей | 10 | | 2 | 8 | | | | | | | |

## 2.3 Содержание программы «Современные технологии гостиничного обслуживания»

Темы занятий могут быть изменены или скорректированы в соответствии с событиями, происходящими в мире или новыми технологиями и тенденциями в образовании.

# 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

## 3.1 Материально-технические условия

Реализация программы требует наличия:

| | |
|---|---|
| Кабинет на 25 посадочных мест | |
| Технические средства обучения (ТСО) и оборудование зависят от темы занятия | • стулья и столы по количеству слушателей |
| *Выездные занятия проводится на материально- технической базе отелей* | Штатное оборудование предприятия.<br>Экскурсионный автобус. |
| Модуль 1,2 | |
| Кабинет Информатики и информационных технологий | – компьютерные столы и стулья по количеству обучающихся;<br>– рабочее место преподавателя;<br>– персональные компьютеры по количеству обучающихся;<br>– проектор; интерактивная доска;<br>– ОС Windows;<br>- программы 1С:Предприятие (конфигурация ЗУП), АСУ Фиделио. |
| Модуль 3,4 | |
| *Учебные мастерские, «Банкетный зал», Лаборатория «Бар», может реализовываться в форме мастер классов на предприятиях* | • *учебные столы и стулья для обучающихся;*<br>• *стол и стул для преподавателя;*<br>• *комплект учебное – методической документации;*<br>• *мультимедийная установка;*<br>• *компьютер с лицензионным программным обеспечением;*<br>• *наглядные пособия, опытные образцы сырья;*<br>• *рабочее место преподавателя;*<br>• *барная стойка*<br>• *барная мебель,*<br>• *барное оборудование (, кофе – машина полуавтоматическая, кофемолка, , миксер для коктейлей, ледогенератор, холодильный шкаф), ассортимент столовой посуды из фарфора, стекла, металла,*<br>• *барный инвентарь*<br>• *подвод холодной и горячей воды;*<br>• *шкафы для хранения посуды;*<br>• *шкафы для хранения сырья;*<br>• *комплект учебно-методических материалов преподавателя;*<br>• *Сырье и продукты для приготовления смешанных напитков* |

## 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Обучение по программе осуществляется традиционным путем, по классно-урочной системе, с использованием всех методов и приемов, выработанных методикой обучения по профессиональным дисциплинам.

Последовательность обучения строится по следующим принципам:

-от простого к сложному;

-от общего к частному и вновь к общему;

-от теории к практике с поэтапным чередованием: повторение и обобщение знаний по определенному разделу, затем практическое закрепление – и от практики вновь к теории по мере необходимости. Программа имеет практическое направление, и может быть применена для повышения квалификации работников предприятий общественного питания и гостиничной отрасли.

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемых дисциплин, и систематически повышающими свою квалификацию.

### 4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

**Основные источники**


**1.** Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник/ М.А. Ёхина - М.: ИЦ «Академия», 2014. - 304 с.

**2.** Можаева, Н.Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г.Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. URL: http://znanium.com/bookxead2.php?book=415579

**3.** Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 208 с.

**4.** Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач.проф. образования / Г.М.Шеламова. — 11-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 192 с.

**5.** Учебное пособие (5-я редакция) рабочая тетрадь бармена «Точка с Запятой» 2015 г.

**6.** Библия бармена авт. Федор Евсевский изд. Евробукс 2018г.

**7.** Технология приготовления коктейлей и напитков Л.С. Кучер Л.М. Шкуратова изд. Академия 2016г


**Дополнительные источники:**


1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие/Н.Ю. Арбузова - М.: ИЦ «Академия», 2009.- 298 с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ И.Ю. Ляпина- М: ПрофОбрИЗДАТ, 2004.- 256 с.
3. Тимохина, Т.П. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие/ Т.Л. Тимохина - М.: ИД «Форум» - ИНФРА-М, 2008. - 378 с.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие/А.В. Сорокина. - М: Инфра-М, 2006. - 302 с.

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы в свободном доступе**

1. Федеральный Закон № 54-ФЗ от 03.07.2016г «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа»
// Консультант Плюс: (сайт справочно-правовой системы).-URL: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=176223;from=162643-7;rnd=184768.13060437563847216;;ts=01847689262691803588832.

2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: утв. Постановлением правительства Рос.Фед. от от 9 октября 2015 г. N 1085//Консультант Плюс:( сайт справочно-правовой системы).-URL: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.8803696494110264.

3.Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением: письмо Мин. финан. Рос.Фед. от 30.08.1993, №104//Консорциум Кодекс (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).-URL: http://docs.cntd.ru/document/9048802/

4. Hotelier.PRO - https://e.mail.ru/message/14754738590000000910/ - Новости гостиничной индустрии.

5. www.tozap.ru

**6.**www.iba-world.com

**7.** .www.9bar.ru

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Программой предусмотрены:

- Текущий контроль студентов для оценки индивидуальных успехов каждого слушателя в форме выполненных заданий
- Контроль проведения мастер-классов студентами для определения удовлетворенности студентов качеством предоставления услуги,
- Итоговый контроль в форме зачет, дифференцированный зачет.
- **Паспорт комплекта оценочных средств Модуль 1**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| **Результаты (освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
|---|---|---|
| **ПК 1** Принимать заказ от потребителей и оформлять его с | Описание алгоритма работы в системе интернет-бронирования | Оценка правильности |

| | | |
|---|---|---|
| помощью систем интернет бронирования | | выполненного задания |
| **ПК 2** Бронировать и регистрировать гостей с помощью АСУ, действующих в малых и крупных отелях | Точность и правильность ответов на вопросы № 5,6,7,9 задания для малых отелей | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 3** Принимать, размещать и выписывать гостей с помощью АСУ, действующих в малых и крупных отелях. | Точность и правильность ответов на вопросы № 1,4 задания для крупных отелей и 8,10 задания для малых отелей | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 4** Проводить ночной аудит и передачу дел по окончании смены | Описание процесса аудита в крупных и малых отелях | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 5** Взаимодействовать со службами отеля при приеме VIP -гостей | Точность и правильность описания технологии работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при приеме VIP -гостей | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 6** Выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service) | Точность и правильность описания этапов обслуживания VIP гостей, подготовка презентации | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 7** Контролировать соблюдение сотрудниками требования международных стандартов качества обслуживания | **Точность и правильность** описания технологии работы персонала при предоставлении дополнительных услуг в соответствии с требованиями международных стандартов обслуживания | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 8** управлять доходами отеля от продажи номерного фонда | Точность расчета конкретных показателей доходности отеля на примере конкретной гостиницы | |
| **ПК 9** Оценивать систему мотивации персонала конкретного отеля | Полнота анализа системы мотивации в отеле. | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 10** Вести кадровую документацию в конкретном отеля | Уверенность при прохождении интервью<br>Правильность подготовки кадровых документов при устройстве на работу в конкретной гостинице | Оценка правильности выполненного задания |
| **ПК 11** Корректно реагировать на неожиданные ситуации в отеле | Выбор правильного решения ситуации | |

| **Результаты (освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| ОК 1 Изучение современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности | Получение практического опыта участия в деловых мероприятиях | Участие в деловом мероприятии |
| | Умение быть дипломатичным, коммуникабельным, доброжелательным и стрессоустойчивым | Соблюдение этикета общения |
| | Получение опыта оперативного принятия решения | Участие в деловом мероприятии |

Текущий контроль слушателей для оценки индивидуальных успехов каждого слушателя проводится в форме письменного выполнения заданий, выдаваемых преподавателем перед мастер-классом. Срок сдачи выполненных заданий определяет преподаватель, который оценивает выполнение.

**Контрольно - оценочные средства Модуль 1**

Итоговая аттестация

Пакет экзаменующегося

*ВАРИАНТ*

Выполните необходимые действия в АСУ «Fidelio» с заявками (размещение, изменение, аннуляция), полученными по факсу

**Место выполнения задания**

**Исходные данные**: по факсу в отдел бронирования поступили: заявка на размещение, заявка на изменение бронирования, заявка на аннуляцию бронирования (приложения к пакету экзаменующегося).

**Инструкция:** Вам предстоит выполнить действия с заявками (бронирование, изменение, аннуляция), полученными по факсу и оформить необходимые документы.

При выполнении задания необходимо:

- Забронировать. Заявка №1 для гостя в АСУ «Fidelio»
- зарегистрировать Заявку №1 для гостя в АСУ «Fidelio» (ПК 1.1),
- внести данные о госте в карту резервирования (ПК 1.2),
- внести данные об услугах, заказанных гостем в карту резервирования (ПК 1.2),
- распечатать подтверждение бронирования (ПК 1.2),
- отредактировать условия бронирования по Заявке№2 (ПК 1.1),
- аннулировать заказ по Заявке №3 (ПК 1.1),
- найти аннулированную заявку в АСУ «Fidelio» (ПК 1.2),

Вы можете воспользоваться:

Модулем ПЛАН - План загрузки гостиницы. Папкой с заявками.

После выполнения задания предъявить экзаменатору заполненные документы.

Время выполнения заданий – 40минут.

**Приложения к пакету экзаменующегося**

*ООО «Ариадна-тур»*

*В отдел бронирования «Отеля»*
Россия, Удмуртская Республика,
г. Ижевск, ул. Петрова, 29
К/с 301018101 0000 0000 710, БИК 049401710
ИНН1835084771 КПП 183401001
Р/с 4070281032800000№ 426068
Удмуртский РФ ОАО Россельхоз банк

**Заявка №1**

Просим Вас забронировать для Петрова Павла Ивановича 1976 года рождения (12 января) паспорт серия 543 № 543678 Двухместный люкс на 2-х человек с удобствами с 25 сентября по 29 сентября с завтраками. Просим оформить заказ такси и сауну по вашему тарифу. Оплату гарантируем при заезде.

С уважением Генеральный директор Карапетян Т.В.

*Тел/ф (3412) 938 – 006, e-mail: tour-ariadna@yandex.ru*

***ООО «Ариадна-тур»***

*В отдел бронирования «Отеля»*
Россия, Удмуртская Республика,
г. Ижевск, ул. Петрова, 29
К/с 301018101 0000 0000 710, БИК 049401710
ИНН1835084771 КПП 183401001
Р/с 4070281032800000№ 426068
Удмуртский РФ ОАО Россельхоз банк

**Заявка №2**

Просим Вас изменить дату заезда по заявке № 1. Теперь заезд будет 14 июля.
Оплату гарантируем при заезде.
С уважением Генеральный директор Карапетян Т.В.

***Тел/ф (3412) 938 – 006, e-mail: tour-ariadna@yandex.ru***

## Заявка № 3.

Просим аннулировать заявку № 2 в связи с болезнью клиента.
С уважением Генеральный директор Карапетян Т.В.

**Пакет экзаменатора.**

| Номер и краткое содержание задания | Показатели оценки результата (требования к выполнению задания) |
|---|---|
| **Задание**<br>**АСУ FIDELIO для решения профессиональных задач**<br>1. Оформите бронирование номера для клиента согласно заданию. Распечатайте подтверждение бронирования.<br>2. Редактируйте бронирование согласно пожеланию гостя (измените время проживания).<br>3. Оформите отмену бронирования согласно пожеланию гостя. | 1. Бронирование номера для клиента<br>2. Изменение времени проживания клиента<br>3. Отмена бронирования |

| | |
|---|---|
| Фамилия | Произвольно |
| Имя | Произвольно |
| Отчество | Произвольно |
| Национальность | Россия |
| Количество взрослых | 1 |
| Количество детей | 1 |
| Дата заезда | Текущая +3 |
| Время проживания | 5 суток |
| Время заезда | 11.00 |
| Тип номера | Люкс2 |
| Тариф | Сезонный |
| Питание | Произвольно |
| Дата рождения | Произвольно |
| Язык | Русский |
| Адрес | Адрес Регистра |
| Home Адрес | Адрес Прожива |
| Сегмент Рынка | Air |
| Контактная информация | Телефон домаш |

Итог экзамена «освоен»:
1. Бронирование номера.
Изменение времени проживания
Отмена бронирования
Оценка 5 (отлично)
2. Бронирование номера.
Изменение времени проживания
Оценка 4 (хорошо)
3. Бронирование номера.
Оценка 3 (удовлетворительно).

й, Mail

| | |
|---|---|
| Задание | *Забронируйте номер на заданные числа*<br>Зарезервировать для гостей конкретный номер требуемой категории.<br>Ввести в карточку резервирования информацию о взрослых гостях.<br>Найти на Плане комнат созданное бронирование.<br>*Результат показать преподавателю.*<br>Увеличить продолжительность планируемого пребывания гостей в гостинице на сутки.<br>В день заезда гости не прибыли в зарезервированный для них номер.<br>Аннулировать созданное бронирование. Найти в системе информацию об аннулированном бронировании.<br>*Результат показать преподавателю.* |

Критерии оценки знаний по программе повышения квалификации при форме контроля «дифференцированный зачет».

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан

исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется обучающемуся,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий в их значении для приобретаемой профессиональной компетенции, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;
- обнаружившему всестороннее систематическое знание программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется обучающемуся,

- обнаружившему полное знание программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;
- показавшему систематический характер знаний по программе и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется обучающемуся:

- обнаружившему знание основного программного материала в объеме, необходимом для предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;
- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством педагогического работника.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется обучающемуся,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- давшему ответ, который не соответствует вопросу билета.

**Паспорт комплекта оценочных средств Модуль 2**

Текущий контроль успеваемости проводится в процессе выполнения практических работ.

Формой итоговой аттестации является зачет в виде выполнение итоговой практической работы.

Основными показателями оценки результата являются правильность ведения кадрового и управленческого учета организации с использованием системы автоматизированного кадрового учета 1С: ЗУП:

– правильность начального заполнения информационной базы организации, заполнения основных сведений об организации;

– правильность формирования справочников «Подразделения», «Должности», «Графики работы» и регистра «Штатное расписание»;

– правильность занесения сведений о сотрудниках организации в справочник «Сотрудники»;
– правильность ведения учета кадров организации;
– правильность формирования унифицированных документов кадровой отчетности;
– правильность заполнения сведений о вакансиях (кадровое планирование);
– правильность ведения управленческого учета (схемы мотивации, анкетирование, обучение, аттестация, адаптация сотрудников).

Критерии оценки результата: каждая текущая практическая работа оценивается одной оценкой от 2 до 5, независимо от количества содержащихся в ней заданий. При выполнении работы оценивается правильность использования функциональных возможностей программы 1С:ЗУП.

**«5» -** работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимых требований, предъявляемых преподавателем; обучающийся усвоил взаимосвязь основных понятий в их значении для приобретения профессиональных компетенций;

**«4» -** работа выполнена в полном объеме; есть недочеты по содержанию, не влияющие на правильность конечного результата;

**«3» -** имеются неточности при выполнении задания, работа выполнена при помощи преподавателя; на выполнение работы затрачено много времени;

«**2**» - серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданиях или отсутствие выполненной работы.

Паспорт комплекта оценочных средств

| **Предмет(ы) оценивания** | **Объект(ы) оценивания** | **Показатели оценки** | **Критерии оценки** |
|---|---|---|---|
| Осуществление профессиональной деятельности в соответствии с нормативными правовыми актами в области планирования потребности служб гостиницы в персонале (ПК1). | Оценка и планирование потребностей служб гостиницы в персонале.<br>Работать с информационными системами и базами данных по вопросам обеспечения персоналом, ведению поиска и учета кандидатов на вакантные должности (профессии, специальности).<br>Обеспечивать документационное сопровождение аттестации | Заполнение сведений о вакансиях (кадровое планирование).<br>Ведение управленческого учета (схемы мотивации, анкетирование, обучение, аттестация, адаптация сотрудников) | Правильность, самостоятельность выполнения практических заданий |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | персонала.<br>Основы трудовой мотивации и системы оценки персонала. | | |
| | Возможности использования современных информационных технологий в работе кадровых служб.<br>Использовать информационные технологии управления персоналом. Вести учет и регистрацию документов в информационных системах.<br>Оформлять необходимую кадровую документацию.<br>Работать с информационными системами и базами данных по ведению учета, движению персонала. | Ведение учета кадров организации.<br>Начальное заполнение информационной базы организации, заполнение основных сведений об организации | Правильность, самостоятельность выполнения практических заданий |
| | Порядок оформления, ведения и хранения документации, связанной с кадрами и их движением.<br>Оформлять прием, перевод и увольнение работников в соответствии с действующим трудовым законодательством.<br>Вести учет рабочего времени работников.<br>Работать с информационными системами и базами данных по ведению отчетной информации по | Формирование справочников «Подразделения», «Должности», «Графики работы» и регистра «Штатное расписание».<br>Занесение сведений о сотрудниках организации в справочник «Сотрудники».<br>Формирование унифицированных документов кадровой отчетности | Правильность, самостоятельность выполнения практических заданий |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | персоналу. | | |

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через двое без использования помощника заполнения графика.
2. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через трое без использования помощника заполнения графика.
3. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы два через два без использования помощника заполнения графика.
4. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через трое с использованием помощника заполнения графика.
5. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через двое с использованием помощника заполнения графика.
6. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы два через два с использованием помощника заполнения графика.
7. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Заполнить справочник *Должности организаций* добавить 3 должности).
8. Принять на работу сотрудника с помощью Помощника приема на работу. В справочнике *Сотрудники* показать все кадровые документы для трех любых сотрудников.
9. Принять на работу сотрудника без Помощника приема на работу. Показать штатную расстановку.
10. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Сформировать отчет по штатному расписанию (Форма Т3).
11. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Организационная структура".
12. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Списки сотрудников".
13. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Личная карточка Т-2".
14. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Средняя численность".
15. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Сформировать "Отчет о кадровых перемещениях".
16. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Для вновь принятого сотрудника в справочнике *Физические лица* ввести его персональные данные: гражданство, воинский учет, семейное положение, образование.
17. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Для вновь принятого сотрудника в справочнике *Физические лица*

ввести дополнительные сведения: данные о воинском учете, размер одежды и обуви.

18. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Для вновь принятого сотрудника в справочнике *Физические лица* ввести общие сведения: дата рождения, пол, место рождения, паспортные данные, адрес, телефон, адрес электронной почты.
19. Показать структуру Предприятия и структуру организации. Создать сменный график работы сутки через двое без использования помощника приема на работу.
20. Принять на работу сотрудника с помощью Помощника приема на работу.

Распечатать Трудовой договор и Приказ о приеме на работу (форма Т-1а).

21. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Добавить новую штатную единицу в любое подразделение (указать количество ставок, вид ставки, максимальную и минимальную ставки по штатной единице, график работы).
22. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Создать нового сотрудника с использованием Помощника приема на работу.
23. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать нового сотрудника без использования Помощника приема на работу.
24. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). В справочнике *Физические лица* заполнить для любого сотрудника сведения о наличии водительских прав и о знании иностранных языков.
25. Принять на работу сотрудника с помощью Помощника приема на работу. Распечатать Сведения об отпусках и График отпусков (Форма Т-7) для сотрудников любого подразделения организации.
26. Сформировать отчет *Состояние кадрового плана*.
27. Сформировать отчет *Исполнение кадрового плана*.
28. Сформировать *Отчет по кандидатам***.**
29. Показать имеющиеся вакансии организации.
30. Показать заявки кандидатов на вакантные должности.

Критерии оценки при итоговой аттестации

Критерии оценки знаний по программе повышения квалификации при форме контроля «зачет»:

оценку «зачтено» заслуживает обучающийся, обнаруживший всесторонние, систематические и глубокие знания по вопросам программного материала; показавший умение свободно использовать программное обеспечение; продемонстрировавший в процессе выполнения итогового практического задания твердые навыки и умение приложить теоретические знания к практическому их применению в профессиональной деятельности.

При успешном освоении программы и итоговой аттестации выдается документ о повышении квалификации установленного образца.

**Контрольно оценочные средства Модуль 3. Основы работы сомелье**

**Практическое задание для итоговой аттестации по Модулям 3 в форме зачета**

**Практические задания к зачету.**

**Инструкция:**

Внимательно прочитайте задание.

Место учебная мастерская «Бар»

Вы можете воспользоваться:

- винной картой предприятия.
- можете воспользоваться барным оборудованием и инвентарем, расходными материалами и продуктами для приготовления смешанных напитков;

Время выполнения задания: 1час.

Задания для итоговой аттестации:

**Презентация, подача и дегустация_____**

| | | |
|---|---|---|
| | | Вина Европы, Нового Света<br>*(наименование вина)* |
| | | |
| | Описание | Для приготовления презентации нужно:<br>Выбрать бокал для подачи вина.<br>Провести дегустацию вина и использовать _____ |
| | Подача | Способ подачи_____<br>_____<br>Использование при подаче несъедобных компонентов, дополнительных аксессуаров и вспомогательного инвентаря не допускается |
| | Обязательные ингредиенты | Используйте ингредиенты<br>_____<br>Обязательный ингредиент _____ |
| | Специальное оборудование | Разрешено использовать дополнительное оборудование и инвентарь, которое необходимо согласовать с преподавателем непосредственно перед началом экзамена |

**Оценочный лист для зачета**

| Раздел | Критерий | Субъективные и объективные показатели | | Оценка преподавателя |
|---|---|---|---|---|
| | | Баллы (Максимум) | Общая | |
| А | Гигиена | | | |
| | Гигиена (спец. одежда, руки, отсутствие плохих | 3 | 10 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | привычек) | | | |
| | Гигиена рабочего места (рабочие поверхности) | 3 | | |
| | Гигиена рабочего места (холодильник) | 2 | | |
| | Гигиена рабочего места (пол) | 2 | | |
| В | Приготовление и расчет времени | | | |
| | Организация рабочего места (организационные навыки, планирование, ведение процесса приготовления, эффективность) | 10 | 30 | |
| | Навыки работы с продуктом; (приготовление) | 5 | | |
| | Навыки работы с продуктом; (оформление) | 5 | | |
| | Брак, расточительность (отсутствие) | 5 | | |
| | Время подачи (соответствие) ( За каждую минуту опоздания снимается 0,5 балла) | 5 | | |
| С | Презентация | | | |
| | Правильность подачи (соответствие заданию, температура подачи, соответствие массы изделия, чистота посуды) | 10 | 20 | |
| | Презентация и визуальное впечатление (цвет, сочетание, баланс, композиция, стиль, креативность) | 10 | | |
| Д | Вкус | | | |
| | Общая гармония вкуса и аромата | 10 | 40 | |
| | Консистенция | 10 | | |
| | Вкус | 20 | | |
| | Итого баллов | | 100 | |
| | Итоговая оценка | | | |
| За каждое нарушение снимается 1 балл.<br>При повторе одного и того же нарушения балл снимается только 1 раз | | | | |
| Отлично | | | 85-100 | |
| Хорошо | | | 75-85 | |

| | | |
|---|---|---|
| Удовлетворительно | 50-75 | |
| Неудовлетворительно | 0-50 | |

**Контрольно оценочные средства Модуль 4**

Типовые задания **Модуль 4. «Комплексные программы СПА - отелей»**

По результатам выездного занятия разрабатывается тест позволяющий оценить степень освоения темы.

Формы и условия проведения итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся в начале обучения. К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программой. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных выпускниками профессиональных компетенций.

При успешном освоении программы и успешной итоговой аттестации выдается документ о повышении квалификации установленного образца.