

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по производственной практике (по профилю специальности)
ПП.03.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ
для обучающихся
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Фонд оценочных средств производственной практики (по профилю специальности) «Организация обслуживания гостей» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена СПО 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств производственной практики (по профилю специальности) разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Дементьева Эльвира Шарипзяновна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....**Ошибка! Закладка не определена.**
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
.....**Ошибка! Закладка не определена.**

1. Общая характеристика фондов оценочных средств

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств производственной практики «Организация обслуживания гостей» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: указать квалификацию согласно ФГОС и основных видов деятельности (ВПД): организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Производственная практика «Организация обслуживания гостей» входит в профессиональный модуль «ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

1.3. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

Код	Наименование результатов обучения
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу 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-service).
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

Общие компетенции	Профессиональные компетенции	Практический опыт
ОК 1-9	ПК 3.1-3.4	ПО1. организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; ПО2. предоставления услуги питания в номерах; ПО3. оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

2. Паспорт фонда оценочных средств

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения	31-35, У1-У8, ОК1-ОК5 ПК3.1, ПО1	Практическая работа
2.	Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах	34-38, У4-У6, ОК6-ОК7 ПК3.2-3.3, ПО2	Практическая работа
3.	Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	314-15, У9, ОК8-ОК9, ПК3.4, ПО3	Решение ситуационных задач
4.	Итоговая аттестация - зачет	31-315, У1-9, ОК1-ОК9, ПК 3.1-3.4, ПО1-3	Отчет по практике

3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	31-15, У1-У9 ОК8-ОК9, ПК3.1-ПК3.2, ПО1
--	---

Подготовить характеристику гостиницы по следующим темам: (гостиница на выбор студента)

1. Организационная структура гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.
2. Особенности службы приема и размещения гостей.
3. Обеспечение безопасности гостей.
4. Структура, функции, состав хозяйственной службы.
5. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
6. Основные типы бронирования.
7. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
8. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
9. Организация питания в гостинице.
10. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.

Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах.	31-15, У1-У9 ОК8-ОК9, ПК3.3- ПК3.4, ПО2
--	--

Подготовить презентации по следующим темам:

1. Особенности службы рецепшн.
2. Обеспечение безопасности гостей.
3. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.
4. Международная классификация средств размещения.
5. Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы.
6. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
7. Основные типы бронирования.
8. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
9. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
10. Организация питания в гостинице.
11. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.
12. Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги.
13. «Класс! – фактор» - важнейший составляющий элемент гостиничного сервиса.
14. Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства.
15. Пути повышения стандартов классного гостиничного обслуживания.
16. Персонал гостиницы. Его основные характеристики.
17. Услуги питания в гостинице.
18. Заказ завтрака, обеда или ужина в номер.
19. Ресторан гостиницы.
20. Нормы и требования, предъявляемые к сотрудникам ресторана.
21. Комплексные обеды и меню в ресторанах гостиницы.

Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей	31-15, У1-У9
--	--------------

Решение ситуационных задач:

1. Ситуационная задача: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлычков о рекомендуемой обработке. Ваши действия
2. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной
3. Ситуационная задача: Вы — супервайзер. Гость решил воспользоваться услугами прачечной. Ваши действия.
4. Ситуационная задача: Вы — горничная. Собираетесь приступить к уборке номера, но на двери висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.
5. Ситуационная задача: Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.
6. Ситуационная задача: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на пред кроватью тумбочки лежат вещи гостя. Ваше действия?
7. Ситуационная задача: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваше действия?
8. Ситуационная задача: Вы — администратор бизнес-центра. Гость, заказавший конференц-зал на завтра на 10.00, в 20.00 сегодня вспомнил, что не заказал необходимое оборудование. Ваши действия.
9. Ситуационная задача: Вы — администратор СПА-центра. Гость жалуется, что во время посещения процедур из его шкафчика пропали вещи. Ваши действия.
10. Ситуационная задача: Вы — сотрудник экскурсионного бюро отеля. Гость хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. Что вы можете для него сделать?
11. Ситуационная задача: Вы — администратор бизнес-центра. Гость хочет заказать переговорную комнату с гарантией конфиденциальности. На названную дату все комнаты арендованы. Ваши действия.
12. Ситуационная задача: Вы — сотрудник сервис-бюро. VIP-гость просит оказать визовую поддержку своему знакомому, который не собирается останавливаться в вашей гостинице. Ваши действия.
13. Ситуационная задача: Дайте характеристику текстильному изделию, пользуясь международными символами ухода за тканью: шелковая блузка;
14. Ситуационная задача: Дайте характеристику текстильному изделию, пользуясь международными символами ухода за тканью: женское шерстяное вязаное платье;
15. Ситуационная задача: Дайте характеристику текстильному изделию, пользуясь международными символами ухода за тканью: мужская рубашка (хлопок — 80 %, вискоза — 20 %);
16. Ситуационная задача: Составьте «комплименты» от гостиницы - комплименты на день рождения
17. Ситуационная задача: Составьте «комплименты» от гостиницы - комплименты для молодоженов
18. Ситуационная задача: Вы менеджер службы обслуживания номерного фонда. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера и требует немедленно убрать номер. Ваши действия.

Требования к оформлению отчета по производственной практике

Текст работы должен быть выполнен качественно с применением печатающих устройств.

Редактор в формате Word 2007, 2010. Формат страницы А4. Тип шрифта – Times New Roman, кегль -14, межстрочный интервал – 1,5. Выравнивание по ширине, отступ слева -1,25.

Текст следует размещать на одной стороне листа бумаги с соблюдением следующих размеров полей: слева – 30мм, справа – 15мм, сверху – 20мм, снизу – 20мм. При оформлении дневника практики следует соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе. Не должно быть помарок, перечеркивания, сокращения слов, за исключением общепринятых.

Заголовки параграфов печатают жирным шрифтом строчными буквами и располагают по центру страницы.

Между заголовком параграфов, а также между заголовком параграфов и текстом предусмотрен отступ в два интервала.

Точки в конце заголовков не ставятся, заголовки не подчеркиваются. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Страницы текста нумеруются арабскими цифрами внизу по центру. По всему тексту соблюдается сквозная нумерация. Номер титульного листа не проставляется, но включается в общую нумерацию (образец титульного листа представлен в приложении 1).

На второй странице отчета по практике приводится *содержание* (см. Приложение 2). Начинается содержание с цели и задач практики. Далее последовательно дается номер (арабской цифрой) параграфов. Формулировки названий должны быть краткими, четкими. Обязательно указываются страницы (арабской цифрой).

Образец титульного листа
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского
государственного университета

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
ПП.03.01 Организация обслуживания гостей

ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

43.02.11 Гостиничный сервис

Студентки
16ГС182 группы
3 курса очной формы обучения

Иванова Анна Петровна

Руководитель практики
преподаватель, имеющий ученую степень

Дементьева Эльвира Шарипзяновна

Тобольск

