

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 дисциплине

МДК 02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА,  
РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ

для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.11 Гостиничный сервис

(углубленная подготовка)

Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств 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.....	6
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Организация деятельности службы приема, размещение и выписки гостей» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – менеджер.

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в Профессиональный цикл учебного плана специальности.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

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.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1-2.6</p>	<p>У1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. У2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. У3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. У4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. У5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. У6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>31.Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ 32.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 33.Виды«комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания 34.Порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов 35.Принципы и технологии организации досуга и отдыха 36.Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих 37.Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 38.Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков 39.Особенности обслуживания room-service 310.Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы 311.Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях 312.Правила обращения с магнитными ключами 313.Правила организации хранения ценностей проживающих 314.Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостиниц 315.Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче</p>

		личных вещей гостей.
--	--	----------------------

## 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.	<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	31-35, У1-У2, ОК1-ОК5 ПК2.1-2.2	Подготовка доклада
2.	<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>	34-38, У3-У4, ОК6-ОК7 ПК2.3-2.4	Подготовка презентации
3.	<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.</b>	314-15, У5-У6, ОК8-ОК9, ПК2.5-ПК2.6	Подготовка реферата
4.	Промежуточная аттестация в 6 семестре	31-315, У1-У6, ОК1-ОК9, ПК 2.1-2.6	зачет

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	31-15, У1-У2 ОК8-ОК9, ПК2.1-ПК2.2
---	---

Подготовить доклад по следующим темам: (на выбор студента)

1. Характеристика современного потребительского спроса на гостиничные услуги.
2. Организационная структура типового гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.
3. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства России.
4. Гостиничный цикл. Его основные фазы.
5. Особенности службы рецепшн.
6. Обеспечение безопасности гостей.
7. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Структура, функции, состав хозяйственной (позажной) службы.
10. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
11. Основные типы бронирования.
12. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
13. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
14. Организация питания в гостинице.
15. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.

<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>	31-15, У3-У4 ОК8-ОК9, ПК2.3-ПК2.4
---	---

Подготовить презентации по следующим темам:

1. Услуги питания в гостинице.
2. Заказ завтрака, обеда или ужина в номер.
3. Ресторан гостиницы.
4. Нормы и требования, предъявляемые к сотрудникам ресторана.
5. Комплексные обеды и меню в ресторанах гостиницы.

<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.</b>	31-15, У5-У6 ОК8-ОК9, ПК2.5-ПК2.6
---	---

Темы рефератов:

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 (позажной) 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.

#### Примерные контрольные работы:

##### Вариант 1.

1. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные нормативные документы, регулирующие деятельности службы приема и размещения в гостиницах РФ.
2. Опишите состав и функции службы приема и размещения в гостинице.
3. Опишите основное оборудование и требования к организации рабочего места персонала СПиР.
4. Перечислите показатели качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.

##### Вариант 2.

1. Опишите порядок приема и регистрации индивидуальных клиентов.
2. Опишите порядок приема и регистрации туристских групп.
3. Опишите порядок приема и регистрации иностранных туристов.
4. Опишите порядок приема и регистрации VIP-гостей, требования протокола и этикета.
5. Перечислите и опишите основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

##### Вариант 3.

1. Укажите порядок предоставления гостю информации о различных услугах в гостинице (лично и по телефону).
2. Кратко изложите предмет договора между гостиницей и туроператором, обоснуйте его значимость для гостиницы, опишите правила составления, порядок согласования и подписания.
3. Кратко изложите предмет договора между гостиницей и турагентом, обоснуйте его значимость для гостиницы, опишите правила составления, порядок согласования и подписания.
4. Кратко изложите предмет договора между гостиницей и корпоративным клиентом, обоснуйте его значимость для гостиницы, опишите правила составления, порядок согласования и подписания.

##### Вариант 4.

1. Перечислите должностные обязанности менеджера СПиР.
2. Перечислите виды отчетной документации, оформляемой при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы.
3. Перечислите основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
4. Охарактеризуйте принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
5. Опишите правила работы с информационной базой данных гостиницы.

#### Теоретические вопросы:

1. Характеристика потребительского спроса на гостиничные услуги.
2. Анализ развития современной мировой гостиничной индустрии.
3. Система оценки категории гостиниц.
4. Организационная структура типового гостиничного предприятия.
5. Целевые функции и функциональные элементы организации.
6. Гостиничный цикл. Его основные фазы. Характеристика гостевого цикла.
7. Заказ (бронирование) номеров. Характеристика типов номеров.
8. Роль отдела регистрации. Основные (фиксированные) функции работников отдела.
9. Методы платежа. Общие правила оплаты за проживание.
10. Особенности службы рецепшн. Тарифы номеров. Изменение уровня тарифов. Возможные типы тарифов.
11. Новые методы регистрации гостей.
12. Основные функции гл. администратора (бригадира смены) СПиР.
13. Характеристика функций поэтапной службы. Ее взаимодействие со службой приема и размещения.
14. Обеспечение безопасности гостей.
15. Поведение персонала гостиниц. Рассмотрение жалоб гостей.
16. Современные тенденции развития гостиничного комплекса в России.
17. Аннуляция бронирования. Аннуляция негарантированного и гарантированного бронирования.
18. Расчет среднесуточной стоимости номера и процента загрузки.
19. Порядок регистрации иностранных граждан.
20. Характеристика дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами. Их оплата.