

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 03.01 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 учебной дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа профессионального модуля разработана 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, Эйхман Татьяна Павловна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	7
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» 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 обслуживания гостей в процессе проживания» 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 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

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.

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 1.1-1.3 ПК 3.1-3.4</p>	<p>У1. Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>У2. Оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>У3. Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих</p> <p>У4. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</p> <p>У5. Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов</p> <p>У6. Осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживания</p> <p>У7. Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости</p> <p>У8. Составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним</p> <p>У9. Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p>	<p>31. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ</p> <p>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</p> <p>33. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания</p> <p>34. Порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов</p> <p>35. Принципы и технологии организации досуга и отдыха</p> <p>36. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>37. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>38. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков</p> <p>39. Особенности обслуживания room-service</p> <p>310. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>311. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p>

		<p>312. Правила обращения с магнитными ключами</p> <p>313. Правила организации хранения ценностей проживающих</p> <p>314. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинцах.</p> <p>315. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p>
--	--	---

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 ПК1.1-1.3	Подготовка доклада
2.	Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах	34-38, У4-У6, ОК6-ОК7 ПК3.1-3.4	Подготовка презентации
3.	Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	314-15, У9, ОК8-ОК9, ПК3.2-ПК3.4	Подготовка реферата
4.	Промежуточная аттестация в 6 семестре	31-315, У1-9, ОК1-ОК9, ПК 1.1-1.3 ПК 3.1-3.4	Дифференцированный зачет

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения.	31-15, У1-У9 ОК8-ОК9, ПК3.2-ПК3.4
--	---

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 рецепши.
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.

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

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.

Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.

31-15, У1-У9
ОК8-ОК9,
ПКЗ.2-ПКЗ.4

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 (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.

Вопросы к экзамену:

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.