

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 05.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА ГОСТИНИЧНОГО  
КОМПЛЕКСА  
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 менеджера гостиничного комплекса» 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.

## 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 деятельности менеджера гостиничного комплекса» 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 менеджера гостиничного комплекса» 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 в составе профессионального модуля "Управление персоналом".

### 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 и профессиональной деятельности.

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.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых

профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 8 ОК 9 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5	У1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. У2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). У3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. У4. Выявлять спрос на гостиничные услуги. У5. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. У6. Формировать спрос и стимулировать сбыт. У7. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. У8. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. У9. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. У10. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований. У11. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации. У12. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой. У13. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.	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

	<p>У14. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.</p> <p>У15. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.</p>	<p>313.Правила организации хранения ценностей проживающих</p> <p>314.Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостиниц</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.	<b>Раздел 1. Организация деятельности менеджера гостиничного комплекса.</b>	31-35, У1-У5, ОК1-ОК5 ПК3.1-3.5	Подготовка доклада
2.	<b>Раздел 2. Организационная структура гостиничного предприятия.</b>	34-38, У6-У10, ОК6-ОК7 ПК4.1-4.5	Подготовка презентации
3.	<b>Раздел 3. Кадровая служба и психологические аспекты управления</b>	314-15, У11-У15, ОК8-ОК9, ПК5.1-ПК5.5	Подготовка реферата
4.	Промежуточная аттестация в 8 семестре	31-315, У1-У15, ОК1-ОК9, ПК 3.1-5.5	Дифференцированный зачет

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

<b>Раздел 1. Организация деятельности менеджера гостиничного комплекса.</b>	31-15, У1-У2 ОК8-ОК9, ПК3.1-ПК3.2
---	---

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. Организационная структура гостиничного предприятия.</b>	31-15, У3-У4 ОК8-ОК9, ПК3.3-ПК3.4
--	---

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. Кадровая служба и психологические аспекты управления.</b>	31-15, У5-У6 ОК8-ОК9, ПК3.5-ПК3.6
--	---

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.

Вопросы к дифференцированному зачету:

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.