

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
учебной дисциплины
ОП.15 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ
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 «Администрирование отеля» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины 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, 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 «Администрирование отеля» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

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 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены 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 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.

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 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

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 7 ОК 9 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.6 ПК 3.1-3.4	У1. Организовывать рабочее место службы приема и размещения. У2. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). У3. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. У4. Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. У5. Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). У6. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними. У7. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). У8. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) У9. Выполнять обязанности ночного портье.	31. Нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. 32. Организацию службы приема и размещения. 33. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. 34. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. 35. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. 36. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 37. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. 38. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. 39. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. 310. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. 311. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. 312. Правила работы с информационной базой данных 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. Особенности обучения компетенции "Администрирование отеля"	31-312, У1-У9, ОК1-ОК5	Подготовка презентации
2.	Раздел 2. Организация и проведение мероприятий в администрировании отеля.	32-38, У4-У7, ОК7;ОК9	Подготовка доклада
3.	Промежуточная аттестация в 4 семестре	31-312, У1-9, ОК1-ОК9, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.6 ПК 3.1-3.4	Дифференцированный зачет

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Особенности обучения компетенции "Администрирование отеля"	31-38, У1-У3, ОК6-ОК9 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.4 ПК 4.3, 4.4
---	---

Подготовить презентации по следующим темам: (на выбор студента)

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.

Раздел 2. Организация и проведение мероприятий в администрировании отеля.	32-312, У4-У7, ОК7;ОК9 ПК 2.1-2.6 ПК 3.1-3.4 ПК 5.3-5.5
--	---

Темы докладов:

1. Эффективная организация рабочего места.
2. Фронт-офис: оборудование, инструменты, мебель.
3. Требования к технике безопасности рабочего места администратора.
4. Телефонные переговоры в гостинице.
5. Процедура заселения в гостиницу. Виды ключей.
6. Помощь гостям во время проживания в гостинице.
7. Туристическая информация.
8. Экстраординарные и неожиданные ситуации в гостинице.
9. Процедура выселения гостей.

10. Выписка счета и получение денег.
11. Процедура бронирования номера от стойки ресепшен.
12. Процедура бронирования номера по телефону.
13. Групповое бронирование.
14. Предоставление туристической информации по телефону.
15. Современные технологии в профессиональной сфере по компетенции "Администрирование отеля".

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 ресепшн. 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.