

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 учебной практике  
ПП.02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ  
ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ  
для обучающихся  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Талипова Гульфия Маратовна. Фонд оценочных средств производственной практики «Организация 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 производственной практики 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, Талипова Гульфия Маратовна, 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.....7

## 1. Общая характеристика фондов оценочных средств

### 1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств производственной практики «Организация приема, размещения и выписки 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 приема, размещения и выписки гостей» входит в профессиональный модуль «Прием, размещение и выписка гостей»

### 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:**

- приема, регистрации и размещения гостей,
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице,
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг,
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору),
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Код	Наименование результата обучения
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.
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	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,

	заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Код ПК, ОК	Профессиональные компетенции	Практический опыт
ОК 1-9	ПК 2.1-2.6	ПО1. приема, регистрации и размещения гостей, ПО2. предоставления информации гостям об услугах в гостинице, ПО3. участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг, ПО4. контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору), ПО5. проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

## 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.</b> Организация и технология работы службы приема и размещения.	31-35, У1-У3, ОК1-ОК5 ПК2.1-2.2	Практическая работа
2.	<b>Раздел 2.</b> Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	36-39, У4-У6, ОК6-ОК7 ПК2.3-2.4	Решение ситуационных задач
3.	<b>Раздел 3.</b> Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	310-12, У7-9, ОК8-ОК9, ПК2.5-ПК2.6	Практическая работа
4.	Итоговая аттестация	31-12 У1-9, ОК1-ОК9, ПК 2.1-2.6	Отчет по практике

## 3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

<b>Раздел 1.</b> Организация и технология работы службы приема и размещения.	31-35, У1-У3 ОК1-ОК5, ПК2.1-ПК2.2
--	---

Составление и обработка документации:

1. Заполнить бланки заявлений при заселении в гостиницу.
2. Заполнить бланки при выселении из гостиницы.
3. Выписка счета на оплату за проживание в гостинице.
4. Разделение чека на оплату гостиничных услуг.
5. Заполнение бланка на доставку еды в номер.
6. Оформить заказ гостя.

## 7. Собрать информацию о гостинице.

<b>Раздел 2.</b> Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	36-39, У4-У6 ОК6-ОК7, ПК2.3-ПК2.4
---	---

### Примерные ситуационные задачи:

#### 1. Ситуационная задача

Гость прибыл вовремя, указанное в правилах гостиницы, но номер еще не готов к заселению.

Гость ждать не может и требует предоставления условий для заселения.

Свободных номеров необходимой категории в гостинице нет.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

#### 2. Ситуационная задача

При проверке документов иностранного гостя выяснилось, что виза гостя просрочена или заканчивается раньше,

чем срок бронирования гостиницы. Гость обещает решить вопрос продления визы самостоятельно и требует сохранить

за ним номер на весь срок, при этом отказывается оплачивать весь срок полностью.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

#### 3. Ситуационная задача

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490»

В разгар сезона в гостинице свободных номеров только 5 штук.

Один забронирован за Ивановым И.И. (Иванов И.И. прислал информацию о своем опоздании на сутки,

оплатил свое пребывание в гостинице заранее по безналичному расчету).

В очереди на поселение представлены:

Петров П.П.- герой Советского Союза,

Михайлов М.М.- инвалид 1 группы с сопровождающим;

Сидоров С.С.- представитель Генеральной прокуратуры в командировке;

Кузнецов К.К.- обычный гость

Савельев С.С.- обычный гость

В каком порядке будет проводить поселение менеджер службы приема и размещения, гостей в 3-х звездной гостинице.

#### 4. Ситуационная задача

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.2015 № 490»

Гость ФИО поселяется от стойки в одноместный номер для некурящих в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет картой «Visa»

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

#### 5. Ситуационная задача

Гость при заселении в гостиницу расплачивается пластиковой картой.

После авторизации карты через POS-терминал получено сообщение из авторизационного

центра REFERRAL A (изъять карту) Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

6. Ситуационная задача

Вы являетесь администратором СПиР. Гость Семенов В.П. поселился в 7.00 5 декабря, оплатил ранний заезд, и выезжать планирует 10 декабря в 12.00 (завтрак входит в стоимость проживания с 7.30 до 10.30 в ресторане «шведский стол»). Г-н Семенов уточняет у Вас сколько раз и в какие дни он может ходить на завтрак.

7. Ситуационная задача

Гость прибыл по ваучерам или заказал гостиницу через интернет бронирование. При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

8. Ситуационная задача

Гость прибыл в вечернее время, имея на руках ваучер турфирмы. Однако в службе бронирования гостиницы заявка на размещение этого гостя отсутствует. Рабочий день упомянутой турфирмы окончен. При этом возможны варианты - свободные номера есть, свободных номеров нет. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

9. Ситуационная задача

Заранее, за два месяца, была сделана бронь на два двухместных номера. Бронь гарантирована. При заселении оказалось, что свободен только один двухместный номер. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

10. Ситуационная задача

Гость прибыл по ваучерам или заказал гостиницу через интернет бронирование. При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

11. Ситуационная задача

Вы сотрудник СПиР. В списке на поселение есть бронь на имя Сидорова Виталия Павловича. Бронь негарантированная. Но в 18.00 гость позвонил на стойку размещения и предупредил портье, что его самолет задерживается, и он прибудет в гостиницу не раньше 23.00. Описать действия менеджера СПиР в условиях высокого и низкого спроса на гостиницу.

<b>Раздел 3.</b> Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	310-312, У7-У9 ОК8-ОК9, ПК2.5-ПК2.6
---	---

Практические задания производственной практики:

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.

#### Практические работы:

1. Практическая работа в профессиональной программе "База-отель"  
Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.2015 № 490»  
Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59. Оплачивать проживание он будет картой «Visa»  
Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

2. Практическая работа в профессиональной программе «База-отель»

Гостиница работает по правилам:

Заезд до 12.00 часов – оплачивается в размере 1/2 тарифа



Выезд после 12.00 – оплачивается в размере в размере 1/2 тарифа  
Гость ФИО поселяется без брони (от стойки) в 7.00 и говорит, что он будет уезжать завтра в 12.00.

Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

### 3.Практическая работа

Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

### 4.Практическая работа

Туристическая фирма «Тревел-лайн» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 3 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

### 5.Практическая работа

Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.2015 № 490»

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет картой «Visa»

Поселить гостя , взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

### 6.Практическая работа

Вы администратор СПиР. Сегодня Ваш рабочий день.

Вам необходимо принять смену и отпустить сотрудника, который работал до Вас домой.

### 7.Практическая работа

Туристическая фирма «Виразж» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера.

Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.  
Старший группы ФИО платит за всех наличными.  
Счет необходимо выставить на одного человека (старшего).  
Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

#### 8. Практическая работа

Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59.

Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя , взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

#### 9. Практическая работа

Вы администратор СПиР. К стойке размещения подошла группа туристов из 4 человек с просьбой поселиться в Вашей гостинице. Все граждане РФ.

Просим предоставить двухместные номера для некурящих.

Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00.

Выезд планируется через 3 ночи так же в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего).

Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу.

Итоговая аттестация	31-312, У1-9, ОК1-ОК9, ПК 2.1-2.6
---------------------	-----------------------------------

Примерная форма титульного листа и дневника

**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.02.01 Организация приема, размещения и выписки гостей  
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

43.02.11 Гостиничный сервис

Студентки  
группа  
3 курса очной формы обучения

ФИО

Руководитель практики  
преподаватель, имеющий  
ученую степень

ФИО

Тобольск, 2020

**Дневник производственной практики**

Дата	Наименование работ	Оценка работы	Подпись мастера, руководителя практики


Подпись руководителя практики от организации \_\_\_\_\_

### **Порядок ведения дневника по практике**

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики.

### **Структура и содержание отчета по практике**

В период прохождения практики студенты изучают работу гостиниц по направлениям, приведенным в программе практики.

По итогам практики студенты представляют преподавателю текстовый отчет (образец титульного листа представлен выше). В отчете отражается проделанная студентом работа с обязательным указанием действующих инструктивных материалов, методов выполнения работы. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций в туристических базах и др.

Все приложения нумеруются, в соответствующих местах отчета на них дается ссылка. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных направлениях развития деятельности базового предприятия.