

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
УП.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 учебной практики УП.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. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств учебной 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.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ....4 **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 учебной 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 части освоения квалификации: менеджер и основных видов деятельности (ВД): Организация приема, размещения и выписки гостей.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная 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:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены;

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1-2.6	<p>У1. Организовывать рабочее место службы приема и размещения;</p> <p>У2. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>У3. информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p> <p>У4. Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>У5. Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</p> <p>У6. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p> <p>У7. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>У8. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому приезду, выезду, состоянию</p>	<p>31. Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</p> <p>32. Организацию службы приема и размещения;</p> <p>33. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</p> <p>34. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>35. Правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>36. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>37. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>38. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>39. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p> <p>310. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;</p> <p>311. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</p>	<p>ПО1. Приёма, регистрации и размещения гостей;</p> <p>ПО2. Предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>ПО3. Участия в заключении договоров;</p> <p>ПО4. Контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</p> <p>ПО5. Подготовки счетов и организации отъезда гостей;</p> <p>ПО6. проведения проверок в ночное время и передачи дел по окончании смены</p>

	номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); У9. Выполнять обязанности ночного портье	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. Организация и технология работы службы приема и размещения.	31-34 У1-У3, ОК1-ОК5 ПК2.1.-2.2	Теоретические вопросы по учебной практике
2.	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	35-39, У4-У6, ОК6-ОК7 ПК2.3-2.4	Решение ситуационных задач
3.	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	310-12, У7-9, ОК8-ОК9, ПК2.5-ПК2.6	Практическая работа
4.	Итоговая аттестация	31-312, У1-9, ОК1-ОК9, ПК 2.1-2.6	Отчет по практике

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.	31-34, У1-У3 ОК8-ОК9, ПК2.1-ПК2.2
--	-----------------------------------

Теоретические вопросы по учебной практике:

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	35-39, У4-У6 ОК8-ОК9, ПК2.2-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.

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

Выполнение практических заданий по учебной практике:

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 по учебной практике:

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.

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

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.

Требования к отчету, примерная форма титульного листа и дневника в приложении

ПРИЛОЖЕНИЕ

**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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**
УП.02.01 Организация приема, размещения и выписки гостей
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
43.02.11 Гостиничный сервис

Студентки
16ГС182 группы
3 курса очной формы обучения

ФИО

Руководитель практики
преподаватель, имеющий
ученую степень

ФИО

Тобольск, 202__

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.

