

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.03.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ
ПМ.03 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 практики «Организация обслуживания гостей» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена СПО 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.

© 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.....**Ошибка! Закладка не определена.**
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
.....**Ошибка! Закладка не определена.**

1. Общая характеристика фондов оценочных средств

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной практики «Организация обслуживания 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

Учебная практика «Организация обслуживания гостей» входит в профессиональный модуль «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

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:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы

Уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- 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;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 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;

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 8 ОК 9 ПК 3.1-3.4	<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</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</p>	<p>ПО1. Организации и контроля работы персонала хозяйственной службы</p> <p>ПО2. Предоставления услуги питания в номерах</p> <p>ПО3. Оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p>

<p>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>вещей проживающих</p> <p>37.Правила проверки наличия и актирования 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 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.	Раздел 1. Организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения	31-35, У1-У8, ОК1-ОК5 ПК3.1, ПО1	Практическая работа
2.	Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах	34-38, У4-У6, ОК6-ОК7 ПК3.2-3.3, ПО2	Практическая работа
3.	Раздел 3. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	314-15, У9, ОК8-ОК9, ПК3.4, ПО3	Практическая работа
4.	Итоговая аттестация - зачет	31-315, У1-9, ОК1-ОК9, ПК 3.1-3.4, ПО1-3	Отчет по практике

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, ПО1
--	---

Подготовить характеристику гостиницы по следующим темам: (гостиница на выбор студента)

1. Организационная структура гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.
2. Особенности службы приема и размещения гостей.
3. Обеспечение безопасности гостей.
4. Структура, функции, состав хозяйственной службы.
5. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
6. Основные типы бронирования.
7. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
8. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
9. Организация питания в гостинице.
10. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.

Раздел 2. Предоставление услуги питания в гостиницах.	31-15, У1-У9 ОК8-ОК9, ПК3.2-ПК3.4, ПО2
--	---

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, ПК3.2-ПК3.4, ПО3
---	---

Темы конспектов:

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.