43.02.14.02.МДК.01-2020-РП

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ И.П. Попов
«____»_____ 20__ г.

Фонд оценочных средств дисциплины

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Направление подготовки 43.02.14 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Специалист по гостеприимству (11кл)

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции

1	**Организация и технология работы службы приема и размещения**	Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	***ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3***	Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Уметь: определять необходимые источники информации Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональнойдеятельности Знать: основы проектной деятельности Уметь: организовывать работу коллектива и команды Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике нагосударственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии Уметь: описывать значимость своей профессии Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;пути обеспечения ресурсосбережения Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности попрофессии Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);средства профилактики перенапряжения Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для даннойпрофессии (специальности) Знать: современные средства и устройства информатизации;порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями:ролевая игра, ситуационная задача, практическая работа
2	**Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки**	Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей Тема 2.2 Документация службы приема и размещения Тема 2. 3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	***ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3***	Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;использовать современное программное обеспечение Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;особенности произношения Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) Знать: основы финансовой грамотности;порядок выстраивания презентации Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеипрезентовать бизнес-идеюпрофессиональных компетенций Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничнымпредприятием;принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах иперсонале;направленность работы подразделений службы приема и размещения;функциональные обязанности сотрудников;правила работы с информационной базой данных гостиницы Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии сособенностями сегментации гостей и установленными нормативами;организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема иразмещения, в т.ч. на иностранном языке Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставлениягостиничных услуг;стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;стандартное оборудование службы приема и размещения;порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;виды отчетной документации;правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службыприема и размещения;проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службыприема и размещения;организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностямисегментации гостей и преимуществами отеля Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему иразмещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема иразмещения;критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги,предоставляемые гостиницей;категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техникибезопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены впроцессе обслуживания гостей Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч,приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочемместе, по передаче работниками дел при окончании смены;контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приемаи размещения Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема иразмещения для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями:ситуационная задача, практическая работа
3	**Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла**	Тема 3.1 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы Тема 3.2 Организация ночного аудита	***ОК 01- 11, ПК 1.1-1.3***		Тестирование Выполнение практического задания в соответствии с заданными условиями: ситуационная задача, практическая работа

2 Типовые контрольные задания или иные материалы

2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль знаний обучающихся оценивается на основании тестирования и выполнения практического задания в соответствии с заданными условиями.

Пример тестовых вопросов:

1.При каких условиях исполнитель вправе отказать в бронировании:

а) если номер не оплачен заранее

б) если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

в) если потребитель не может определиться с датой бронирования

г) если потребителя не удовлетворяют условия бронирования

2. Договор заключается при предъявлении потребителем:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

в) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

г) свидетельства о браке

3. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который не должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) нет верного ответа.

4. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании:

а) документов, удостоверяющих личность

б) находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц),

в) документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

г) все ответы верны

5. В какое время исполнитель обеспечивает обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы:

а) круглосуточно;

б) вправе определять время самостоятельно;

в) верно А и Б

г) нет верного ответа

6.В какое время осуществляется заезд и выезд из гостиницы в расчетный час:

а) в 12 часов текущих суток по местному времени

б) после 14:00

в) до 00:00

г) до 12 часов текущих суток по местному времени

Тема считается зачтенной, если доля правильных ответов составляет 75% .

Практические задания включают в себя решение ситуационной задачи или выполнение практической работы

Пример ситуационной задачи:

Вы – администратор гостиницы «N». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее. Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?

2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?

3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.

4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

Пример практического задания:

1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Одноместный номер стоимостью 1600.Заезд: 15.03. в 19-00; Выезд: 19.03. в 06-00. Апартаменты стоимостью 5000.Заезд: 19.03. в 07-00; Выезд: 19.03 в 16-00.

2. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными: Номер люкс стоимость 2500.Заезд: 11.03. в 23-00; Выезд 16.03. в 14-00. Двухместный номер стоимостью 900.Заезд: 12.03. в 13-00; Выезд: 15.03 в 12-00.

3. Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: клиент Васильев В.Г., проживает в номере Люкс стоимостью 4600 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 09-00 час. Выезд 23.04.2015 в 13-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2900 руб., химчистка – 2780 руб., ужин в номер – 3110 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

Шкала оценивания решения практических заданий и ситуационных задач:

90-100 баллов - обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.

80-89 балла - обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

60-79 баллов - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0-59 балла - обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки

Шкала оценивания	Количество баллов
зачтено	60-100
не зачтено	0-59

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является защита курсовой работы, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Курсовая работа - самостоятельная разработка в соответствии с требованиями конкретной темы, отображающая приобретенные теоретические и практические знания и практические навыки, умения работать с литературой, анализировать источники, делать обстоятельные и обоснованные выводы.

Защита курсовой работы проводится в форме собеседования, в ходе которого обучающемуся могут быть заданы как устные вопросы по изложенному материалу, так и письменные задания, относящиеся к теме курсовой работы. Оценка курсовой работы доводится до обучающегося непосредственно после окончания собеседования. Проверка правильности выполнения заданий производится преподавателем вне

аудитории. Инструментом измерения сформированности компетенций является собеседование, и проводимое по содержанию и компонентам курсовой работы.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;

- оценка «хорошо» - обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей,

допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала;

- курсовая работа не может быть представлена к защите, если в ходе подготовки обучающийся не изложил в ней значительную часть материала, а также если при изложении материала допускает существенные ошибки.

Тематика курсовой работы:

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).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
17. Организация обслуживания VIP-гостей в гостинице (на конкретном примере)

18. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице (на конкретном примере)

19.Цикл обслуживания гостя от предварительного заказа до выбытия из гостиничного комплекса, на примере отеля 5 звезд (на конкретном примере)

20. Влияние культуры гостиничного сервиса на эффективность обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы)

21. Технология и специфика обслуживания иностранного гостя (на конкретном примере)

22. Особенности технологического процесса регистрации и поселения индивидуального гостя и корпоративных гостей на гостиничном предприятии (на конкретном примере)

23. Организация работы телефонной службы в гостинице (на конкретном примере)

24. Основные и дополнительные услуги в гостинице (на конкретном примере)

25. Функциональные обязанности службы приема и размещения (на конкретном примере)

26. Виды расчетов с проживающими в туристких и гостиничных комплексах (на конкретном примере)

27.Технологии регистрации и размещение туристских групп в гостинице (на конкретном примере)

28. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности

2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Положение №Ип-06/7 "О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ" от 27.08.2018 г.