

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 17:00:43

Уникальный программный ключ: Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине:

МДК.01.01 «Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы приема и
размещения»

Специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения

Очная

Учебный план

2021

Объем занятий: Итого

52 ч.

В т.ч. аудиторных

46 ч.

Самостоятельной работы

6 ч.

Промежуточная аттестация

12 ч.

Курсовой проект

36 ч.

Дата разработки: «22» марта 2021 г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Тема 24. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.

1. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
Решение вопросов службой управления номерным фондом.
2. Приём туристов, прибывающих в гостиницу. Регистрация и размещение по номерам.
3. Отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура.
Обеспечение качественного обслуживания туристов в номерах.
4. Санитарно гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях.
5. Оказание бытовых услуг гостям. Состав хозяйственной службы.

Тема 27. Материально - технические запасы в хозяйственной службе.

1. Бесперебойная работа гостиничного предприятия по предоставлению услуг гостиницы с необходимым оборудованием и инвентарём.
2. Средства эксплуатации, обеспечивающие комплекс коммунальных услуг для обслуживания проживающих в отеле.
3. Обеспечение комплекса материальных и технических средств службой материально-технического обеспечения в гостинице.
4. Расчет потребностей гостиницы в различных материалах и источники их покрытия.

Тема 30. Уборка жилых номеров.

1. Существующие виды уборки жилых номеров.
2. Определение понятий как уборка после выезда гостя.
3. Текущая ежедневная уборка.
4. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студентом использована правильная структура ответа, выводы опираются на факты, видно понимание ключевой проблемы, выделяются понятия, выявлено умение переходить от частного к общему, видна чёткая последовательность

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если структура ответа не всегда удачна, предложения не совершенны лексически, упущены факты, ключевая проблема не совсем понята. встречаются ошибки в деталях или фактах, имеются логические неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствуют элементы ответа, сбивчивое повествование, незаконченные предложения, упускаются важные факты, ошибки в выделении ключевой проблемы, частичное нарушение причинно - следственных связей.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если выявляется неумение сформулировать вводную часть и большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются, неумение выделить ключевую проблему, выявляется незнание фактов и деталей, не понимает причинно - следственных связей.

Составитель _____ Гуменная О. Н.
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Вариант 1.

1. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер, авторизационная машина для проката кредитных карточек, электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек.

2. Терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция, факс, ксерокс, детектор для просмотра денег, калькулятор, информационно-ключевой щит, документация, канцелярские товары, информационные проспекты.

3. Основные функции службы приёма и размещения.

4. Продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда, координация всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль за состоянием номерного фонда.

5. Регистрация VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.

Вариант 2.

1. Должностные обязанности администратора.

2. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.

3. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях - проживающих, выписавшихся, отъезжающих.

4. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день.

5. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.

Вариант 3.

1. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей.

2. Расселение гостей с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей и вселение в номер.

3. Правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных и vip гостей.

4. Время, затрачиваемое администратором для поселения данных групп и индивидуалов.

5. Размещение группы с помощью турлидера. Поселение детей в гостиницу.

Вариант 4.

1. Подготовка номеров к заселению. Программа мероприятий по заселению. Наличие информации в компьютерной программе о состоянии номерного фонда.

2. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.

3. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.

4. Текущая ежедневная уборка. Генеральная уборка.

5. Уборка забронированных номеров. Экспресс-уборка или промежуточная уборка.

Контрольный срез № 1 за 3 семестр

- Вариант 1**
1. Рабочие инструменты работников службы приёма и размещения.
 2. Задачи, функции, права, ответственность работников службы приёма и размещения.
- Вариант 1**
1. Расчет и выписка уезжающих гостей.
 2. Начисление всех расходов гостя на его счет.
- Вариант 2**
1. Регистрация иностранных граждан и граждан РФ администратором.
 2. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service).

Контрольный срез № 2 за 3 семестр

- Вариант 1**
1. Существующие виды уборки жилых номеров.
 2. Определение понятий как уборка после выезда гостя.
- Вариант 2**
1. Технические средства обеспечения безопасности.
 2. Электронные системы запирания дверей в гостиницах карта гостя как конверт для электронного ключа.

Контрольный срез № 3 за 4 семестр

- Вариант 1**
1. Виды расчётов в гостинице.
 2. Предоставление лучших номеров для постоянных гостей, VIP-персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля.
- Вариант 2**
1. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
 2. Решение вопросов службой управления номерным фондом.

Контрольный срез № 4 за 4 семестр

- Вариант 1**
1. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.
 2. Должностные обязанности администратора.
- Вариант 2**
1. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.
 2. Решение вопросов службой управления номерным фондом.

Критерии оценивания компетенций:

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Составитель _____ Гуменная О.Н.

« ____ » _____ 20__г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Тема 1. Гостиничный продукт.

1. Понятие гостиничный продукт.
2. Включение услуг по размещению, питанию, рекреационных услуг, связанных с путешествиями с индустрию гостеприимства и сервиса.
- 3.Высокий, низкий и средний сезон загрузки в гостинице.
- 4.Виды гостиничных продуктов.

Тема 5. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.

1. Основные функции службы приёма и размещения.
- 2.Продажа номерного фонда, организация встречи гостей, приём и размещение, регистрация заезда и выезда.
- 3.Регистрация VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
- 4.Должностные обязанности администратора.

Тема 10. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

1. Заполнение счёта при оформлении оплаты за бронь, проживание, а также за дополнительные платные услуги.
2. Правильность выписки счёта.
- 3.Бланк строгой отчетности.

Тема 15. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.

- 1.Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
- 2.Правовое регулирование трудовых отношений.
3. Защита прав и законных интересов работников.
- 4.Соблюдение, исполнение и применение норм действующего законодательства в области труда.

Тема 19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.

1. Учёт национальных особенностей, традиций, привычек и образов жизни для гостей из других стран при назначении номера.
2. Ориентация компьютерных систем на загрузку номерного фонда.
- 3.Согласованная работа службы бронирования, расчётной части, поэтажной службы.

Тема 23. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.

1. Определение статуса номера.
2. Понятие администратором о состоянии номерного фонда в гостинице за смену.
3. Предоставление лучших номеров для постоянных гостей, vip-персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля.

Тема 29. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.

1. Организация выполнения различных видов уборочных работ.
2. Проверка номерного фонда службой номерного фонда.
3. Технология проведения различного вида уборочных работ.

Тема 32. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

1. Основные и дополнительные услуги по проживанию.
2. Различные категории номеров, предоставляемых в гостинице.
3. Предоставление бассейна, спортзала, конференцзала, проката, бильярда, химчистки, услуги прачечной, парикмахерской как дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.

Тема 37. Расчётный час в гостинице.

1. Понятие расчётный час в гостинице.
2. Ранний заезд (раньше 12-00) и его оплата дополнительно и в соответствии с прейскурантом гостиницы и поздний выезд (после 12-00), почасовая оплата.
3. Составление акта после 12-00 о том, что гость не выехал из номера в указанный срок и почасовая оплата.

Тема 41. Работа с жалобами клиентов.

1. Информационное обеспечение гостей, работа с почтой и сообщениями.
2. Организация хранения ценностей, работа с забытыми и найденными вещами, работа с жалобами гостей.
3. Требования Закона РФ «О защите прав потребителей»

Тема 46. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.

1. Три составляющие прибыли и три временных горизонта.
2. Цели маркетинга для рекламной компании как выделение трёх способа влияния рекламной компании на прибыль.
3. Составляющие прибыли.
4. Увеличение объёма продаж.

Тема 52. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.

1. Основные методы ценообразования.
2. Политика цен гостиничного предприятия, ее содержание и значение.
3. Стимулирование спроса и увеличение доходов в конкурентных условиях рыночной конъюнктуры.

Критерии оценивания компетенций

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Составитель _____ Гуменная О.Н.

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Вопросы к экзамену
по дисциплине **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**

1. Организация структуры управления предприятием гостиничного хозяйства.
2. Что такое гостиничный продукт.
3. Гостиничные услуги как особый вид товара. Виды гостиничных продуктов.
4. Маркетинг гостиничного продукта.
5. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.
6. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.
7. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.
8. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.
9. Политика гостиничных предприятий.
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
12. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
14. Использование электронных замковых систем.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
17. Особенности регистрации иностранных туристов.
18. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.
19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей.
Вселение в номер.
20. Права потребителей гостиничных услуг.
21. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
22. Роль и место службы приёма и размещения гостей.
23. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения
24. Функции и задачи службы приема и размещения.
25. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
26. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
27. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
28. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
29. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
30. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
31. Виды расчётов в гостинице.
32. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
33. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
34. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.

35. Расчётный час в гостинице.
36. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
37. Контроль качества уборки и содержания номеров.
38. Безопасность в гостинице.
39. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
40. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
41. Значение организации службы хозяйственного назначения.
42. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
43. Виды гостиничных помещений.
44. Подготовка номеров к заселению.
45. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.
46. Организация бельёвого хозяйства в гостинице.
47. Технология работы с забытыми вещами.
48. Предоставление услуг питания (room-service).
49. Материально – технические запасы в хозяйственной службе.
50. Организация выезда гостей.
51. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
52. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
53. Структура и функции хозяйственной службы.
54. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
55. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
56. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
57. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
58. Работа с жалобами клиентов.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Составитель _____ Гуменная О.Н.

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Темы курсовой работы
по дисциплине **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»**

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).

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«Отлично»** ставится при четком, полном понимании исследуемой проблемы. Задание выполнено в полном объеме. Программный продукт позволяет решать все поставленные задачи в полном объеме.

Оценка **«Хорошо»** ставится при значительном понимании проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены. Программный продукт позволяет решать поставленные задачи.

Оценка **«Удовлетворительно»** ставится при частичном понимании проблемы. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнено. Программный продукт не позволяет решать все поставленные задачи.

Оценка **«Неудовлетворительно»** ставится при не понимании проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. Программный продукт не позволяет решать поставленные задачи.

Составитель _____ О.Н. Гуменная.
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.