

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

Дата подписания: 21.10.2023 17:12:14

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef98

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине	Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"
Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения	<u>очная</u>

Пятигорск

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по 43.02.16 Туризм и гостеприимство по – «Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"» ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме дифференцированного зачета с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

- у.1 вести учет запросов на дополнительные услуги;
- у.2 использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных;
- у.3 проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- у.4 поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

знания:

- 3.1 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- 3.2 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служб

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

Элементы учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З
Раздел 1. «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих»			Указываются в соответствии с учебным планом	Указываются в соответствии с рабочей программой

Тема 1.1. Организация работы приема размещения службы и	Практическая работа № 1 Организ.рабочего места-стойки приема гостей.	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.	экзамен	
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			
	Практическая работа № 2 Работа в системе электронного учёта гостей. Проведение инструктажа сотрудников службы.	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			
Тема 1.2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	Практическая работа № 3 Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг. Формирование туристического маршрута.	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			

Тема 1.3. Прием, регистрация и размещение гостей.	Практическая работа № 4 Подготовка к заезду на текущий день Заселение в отеле по индивидуальному предварительному бронированию Заселение в отеле без предварительного бронирования	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
	Практическая работа № 5 Заселение в отеле по предварительному бронированию от турагентства Заселение в отеле по предварительному бронированию от корпоративных клиентов	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 1.4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы ..	Практическая работа № 6 Отработка взаимодействия со службой бронирования. Практическая	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		

	<p>работа №7 Отработка взаимодействия с технической службой. Отработка взаимодействия со службой питания.)</p>			
	<p>Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>			
<p>Тема 1.5. Конфликтные ситуации</p>	<p>Практическая работа № 8 Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций Отработка решения конфликтных ситуаций.</p>	<p>ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.</p>		
	<p>Практическая работа № 9 Составление письма в ответ на жалобу Решение ситуационных задач с конфликтным гостем.</p>	<p>ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.</p>		
	<p>Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.</p>			
<p>Тема 1.6. Использование в работе портье новейших информационных технологий.</p>	<p>Практическая работа № 10 Изучение нормативной документации Отработка навыков по работе в АСУ</p>	<p>ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.</p>		

	Shelter модуль бронирование			
	Практическая работа № 11	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Раздел 2 МДК 05.02				
Практические основы работы специалистов службы frontdesk				
Тема 2.1. Практические основы бронирования номеров в гостинице	Практическая работа № 12 Решение ситуационных задач по индивидуальному бронированию Решение ситуационных задач по групповому бронированию Решение ситуационных задач по бронированию от компании, турагентства.	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2. .		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			

Тема 2.2. Цикл встречи и размещения гостя	Практическая работа № 13 Решение ситуационных задач при регистрации индивидуального гостя. Решение ситуационных задач при регистрации групповых гостей Решение ситуационных задач при регистрации гостя от компании , турагенства	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2. . .		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 2.3. Документальное оформление при предоставлении дополнительных услуг гостям.	Практическая работа № 14 Отработка ситуаций по регистрации, хранения и доставки багажа гостей. Изучение выполнения заказов гостей по обеспечению транспортными средствами	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Практическая работа № 15 Формирование заказов гостей по оказанию дополнительных услуг.			
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			

Тема 2.4. Практические навыки при работе в экстраординарных ситуациях.	Практическая работа № 16 Определения качества сервисных услуг Деловая игра "Работа с жалобами гостей" Разработка технологических элементов в урегулировании жалоб.	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Практическое занятие № 17 Изучение технологии работы с агрессивными клиентами	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 2.5. Практические навыки при сопровождении различных категорий гостей	Практическая работа № 18 Составление документов на хранения ценных вещей гостя . Изучение процедуры совершения покупок по просьбе гостей Решение ситуаций «Конфликтный гость. Выезд» Решение ситуационных задач «Дворецкий»	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Практическое занятие № 19 Решение ситуаций «Оформление выезда гостя» Решение ситуаций "Формирование счетов за услуги гостиницы".	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		

	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 2.6 Практические навыки при приеме-передаче смены	Практическая работа №20 Деловая игра "Передача смены" Деловая игра «Ночной аудит» Деловая игра "Прием , сдача дежурства вечерней смены портье"	ОК 01-05, ОК 07-09 ПК 3.1-3.3 У.1. – У.3, 3.1. – 3.2.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			

2. Фонд оценочных средств для экзамена

1. Паспорт

Назначение: ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Освоение основных умений и навыков по должности "Портье" по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Общие компетенции	Показатель оценки результатов
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.
ОК 0 2-03 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины

информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.
ОК 04-05 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного	проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля; поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.
ОК 07 - 09 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Соблюдать правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. умение поиска и применения правовых документов.

2. Вопросы к экзамену по модулю

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
5. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
6. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
7. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
8. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
9. Основные функции службы приема и размещения гостей.
10. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
11. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
12. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
13. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
14. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
15. Сфера компетенции администратора, портье.
16. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
17. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами

18. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
19. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
20. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
21. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
22. Порядок передачи дел по окончании смены.
23. Содержание отчета о смене
24. Основные функции администратора, портье.
25. Процедура регистрация гостей.
26. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест
27. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
28. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер.
29. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони,
30. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,
31. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.
32. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
33. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
34. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
35. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
36. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
37. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
38. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
39. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
40. Культура обслуживания гостей.
41. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
42. Работа с жалобами клиентов.
43. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.
44. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды,
45. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми.
46. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей
47. Понятие качества услуг, основные критерии его оценки.

1. Критерии оценки

1. Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.
2. Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

3. Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.
4. Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.