Подписан: Шебзухова Татьяна Александровна
Дата: 2021-08-31 16:57:13
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 21.09.2023 09:18:54
Уникальный программный ключ:
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 успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине:

Организация приема и обслуживания клиентов

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Предисловие

1. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки знаний студентов.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации составлен на основе рабочей программы дисциплины «Организация приема и обслуживания клиентов» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол № __ от «__» _____ 20__г.

3. Разработчик А.А. Казначеева, доцент кафедры туризма и гостиничного дела

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол №___ от «___» _____ 20___г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД, протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель _____ Огаркова И.В., зав. кафедрой ТиГД

_____Меняйлов А.А.., доцент кафедры ТиГД

_____ Карташева О.А., доцент кафедры ТиГД

Экспертное заключение: фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО и может быть использован в образовательном процессе.

«____» _____ 20__ г. _____ (подпись)

7. Срок действия ФОС ___ год(а)

Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	**Организация приема и обслуживания клиентов**
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничное дело
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Индекс	Формулировка:	
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности

		департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Составитель _____ / А.А.Казначеева
(подпись)

«____» _____20___ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ ИВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой туризма и гостиничного дела
_____ И.В.Огаркова
« » _____ 20___ г.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ
по дисциплине «Организация приема и обслуживания клиетов»

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополни-тельная	Методи-ческая	Интернет-ресурсы
1	**Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.**	1	1	1-2	1-4
2	Тема 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования	1-2	1	1-2	1-4
3	Тема 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов	1-2	1	1-2	1,2
4	Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	1-2	1	1-2	3
5	Тема 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.	1-3	2	1-2	1-4
6	Тема 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей.	1-2	1	1-2	1-4
7	Тема 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах	1-2	2	1-2	1-4
8	Тема 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия.	1-2	2	1-2	1-4
9	Тема 9. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы,	2	2	1-2	1-4

	предоставляющее дополнительные услуги.				
10	Тема 10. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах)	3	1,2	1-2	1-4
11	Тема 11. Телекоммуникационные услуги в отелях. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.	1-2	2	1-2	1-4
12	Тема 12. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях	1-2	1,2	1-2	1-4
13	Тема 13. Организация предоставления услуг консьержей.	1-2	2	1-2	1-4
14	Тема 14. Организация и функционирование службы дворецких в высококлассных отелях	1-2	2	1-2	1-4
15	Тема 15. Стандарты качества обслуживания гостей.	1-2	2	1-2	1-4
16	Тема 16. Анализ удовлетворенности гостей дополнительными услугами у потребителей.	1-2	2	1-2	1-4

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.

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя собеседование по указанным в разделах вопросам. Следует ориентироваться на количество

заданий, указанных в Паспорте фонда оценочных средств (сводная таблица). В разделах, где указаны несколько вариантов, студент получает два вопроса из вариантов базовой части плюс одно задание повышенного уровня (если студент претендует на оценку «отлично»).

Предлагаемые студенту вопросы для собеседования позволяют проверить сформированность компетенции УК-1,ПК-6.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, указанную в Рабочей программе данной дисциплины. При получении задания студент должен сразу же, без подготовки, отвечать на вопросы собеседования.

Лист оценивания собеседования

ФИО студента	**Знание содержания всех вопросов из базовой части**	**Понимание сути излагаемого**	**Речь грамотная, ясная, точная**	**Анализ сути, приведение собственных примеров**	**Знание содержания материала повышенного уровня**
баллы	**0 – 0,5 – 1**	**0 – 0,5 – 1**	**0 – 0,5 – 1**	**0 – 0,5 – 1**	**0 – 0,5 – 1**

Составитель _____ / А.А.Казначеева
(подпись)

«____» _____20___ г.