

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Таруна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:18:05

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef9b

**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 (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по производственной практике

Специальность	43.02.14 Гостиничное дело
Квалификация	Специалист по гостеприимству
Форма обучения	Очная
Учебный план	2022
Изучается	4 семестр

## Оценочные средства по производственной практике

### Индивидуальные задания

#### **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

1. Перечислить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.
2. Назвать правила организации службы приема и размещения.
3. Перечислить стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
4. Перечислить правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.
5. Перечислить юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
6. Назвать основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
7. Перечислить виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.
8. Назвать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
9. Перечислить виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
10. Перечислить основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
11. Перечислить принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
12. Назвать правила работы с информационной базой данных гостиницы.
13. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.
14. Предварительный заказ мест в гостинице.
15. Прием, регистрация и размещение гостей.
16. Предоставление услуг проживания и питания.
17. Предоставление дополнительных услуг проживающим.
18. Рабочие инструменты службы приёма и размещения: компьютер, лазерный принтер.
19. Должностные инструкции работников службы приёма и размещения.
20. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита. Выполнение аудитором функции портье в ночное время.
21. Составление отчета о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день.
22. Формирование окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.
23. Правила внутреннего трудового распорядка.
24. Роль и место службы приема и размещения в общей управленческой структуре современного гостиничного предприятия.
25. Сменность работы, графики выхода на работу, требования, предъявляемые к персоналу гостиницы: квалификационные, медицинские и др.
26. Развитие и обучение персонала службы приёма и размещения.
27. Тесное сотрудничество службы приёма и размещения со службой питания.

28. Предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины.
29. Специальные заказы для гостей о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей и др.
30. Существующие два вида расчётов: наличный и безналичный. Оплата кредитной картой в отелях высокого класса.

### **Критерии выставления оценок**

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу. В установленные сроки представил дневник.

На заключительной конференции логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал излишне подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

Студент выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

Студент не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.