

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:18:14

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

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

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

Оценочные средства по учебной практике

Индивидуальные задания по учебной практике

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

1. Способы резервирования мест в гостиницах.
2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.
3. Деятельность гостиницы при бронировании.
4. Решения, принимаемые администрацией гостиницы, по снижению ущерба от неявки гостей.
5. Технологический цикл обслуживания гостей.
6. Виды заявок бронирования, действия сотрудников по ним.
7. Какие используются методы оплаты при бронировании.
8. Порядок аннуляции бронирования.
9. Технологический цикл обслуживания гостей. Взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
10. Техники общения персонала гостиницы с клиентами.
11. Требования, предъявляемые к персоналу службы обслуживания.
12. Специфика работы службы обслуживания гостей.
13. Культура сервиса, какие ее разновидности .
14. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания.
15. Особенность работы в сфере гостиничного хозяйства.
16. Категории номеров и их характеристика.
17. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
18. Современные виды пластиковых ключей.
19. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
20. Технология работы с забытыми вещами.
21. Работа с жалобами клиентов.
22. Контроль качества гостиничных услуг.
23. Предоставление услуг питания (room-service).
24. Расчётный час в гостинице.
25. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
26. Работа прачечной и химчистки в гостинице.
27. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
28. Основные понятия и сущность гостиничных услуг.
29. Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете?
30. Перечислите и охарактеризуйте основные подразделения инженерной службы отеля.

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.