

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
Федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования

Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30

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 одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих
Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения	<u>очная</u>

Пятигорск, 2025

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.01.16 «Туризм и гостеприимство».

Разработчик: преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ, Гуменная Ольга Николаевна

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,
г. Ессентуки

должность представителя работодателя,
наименование организации и город ее расположения

подпись

М.П.

Гамм Д.Г.

Фамилия, инициалы

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» и составляющих его профессиональных и общих компетенций, образовательной программы СПО по специальности 43.01.16 «Туризм и гостеприимство».

ФОС разработан на основании ФГОС, образовательной программы СПО и рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» (далее - ПМ).

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения ПМ является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности (в соответствии с рабочей программой ПМ) и сформированности профессиональных и общих компетенций.

Формой аттестации по ПМ является экзамен по модулю.

2. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

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:

- з.1 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- з.2 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служб

Профессиональные компетенции:

ПК 3.1. Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

ПК 3.2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен.

ПК 3.3. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

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

Элемент профессионального модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК. 03.01 «Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"»	Экзамен	Контрольный срез
УП.03.01	Дифференцированный зачет	
ПП.03.01	Дифференцированный зачет	

ПМ (в целом)	Экзамен по модулю	
--------------	-------------------	--

3. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Оценка профессиональных и общих компетенций

В результате контроля и оценки по ПМ осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3.1	Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.2	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
ПК 3.3	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

3.2. Требования к курсовой работе (проекту): (не предусмотрено)

МДК.03.01 «ОСВОЕНИЕ ОСНОВНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ПО ДОЛЖНОСТИ "ПОРТЬЕ"»

Комплект заданий для контрольных срезов

Вариант1

- 1.Порядок передачи дел по окончании смены.
2. Содержание отчета о смене
3. Основные функции администратора, портье.

Вариант2

- 1.Культура обслуживания гостей.
2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
3. Работа с жалобами клиентов.

Критерии оценивания компетенций

В системе оценки знаний и умений при оценивании устных ответов и письменных работ используются следующие критерии:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

4.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Вопросы к экзамену

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.

Критерии оценки

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.

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

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.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.

5. 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 "Портъё" 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	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

Фонд тестовых заданий

Установить правильность последовательности ответов

Установите последовательность действий при принятии устной жалобы от гостя

- а. Объяснить, почему вы признательны
- б. Пообещать немедленно принять меры по ее устранению
- в. Быстро исправить ошибку г. Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем
- д. Поблагодарить гостя дать возможность высказаться, активно выслушать
- е. Принести извинения за допущенную ошибку ж. Получить необходимую информацию от сотрудников служб
- з. Проверить доволен ли гость

Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей

- а. Различные виды обслуживания
- б. Бронирование
- в. Регистрация по прибытии
- г. Размещение в номере
- д. Окончательный расчет
- е. Предварительная оплата

Укажите верную последовательность принятия телефонного звонка сотрудником отеля:

- 1. Назвать учреждение и свое имя.
- 2. Снять трубку не позже третьего сигнала, улыбнуться.
- 3. Повторить все, о чем просил собеседник
- 4. Внимательно выслушать, уточнить вопросы.

Выбрать один правильный ответ

За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей портье несет ответственность

- а. В пределах, определенных административным законодательством
- б. В пределах, определенных трудовым законодательством
- в. В пределах, определенных гражданским законодательством

Портье обязан

- а. Оформлять разрешение на поселение граждан по предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- б. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающихся его деятельности
- в. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей

Основной функцией портье является

- а. Обработка авансовых депозитов, чтобы на их основе предоставлять кредит гостям
- б. Прием и обработка предварительных заказов мест в гостинице по телефону, телексу, почте и т.п.
- в. Постоянный контроль состояния номерного фонда

Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем?

- а) договор найма
- б) договор купли-продажи
- в) договор на оказание услуг
- г) договор на предоставление услуг проживания

Вставьте пропущенное слово:

Отказ от предварительного резервирования в день заезда – это _____

Вставьте пропущенное слово:

Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагентству, называется «туристский _____»

Вставить пропущенное слово в определение:

Бронирование – это..... в гостинице

Таблица 2 – Ключи к вопросам фонда оценочных средств

№	Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ
Фонд тестовых заданий			
Установить правильность последовательности ответов			
1.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Установите последовательность действий при принятии устной жалобы от гостя а. Объяснить, почему вы признательны б. Пообещать немедленно принять меры по ее устранению в. Быстро исправить ошибку г. Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем д. Поблагодарить гостя дать возможность высказаться, активно выслушать е. Принести извинения за допущенную ошибку ж. Получить необходимую информацию от сотрудников служб з. Проверить доволен ли гость	д,е,а,ж,б,в,г,з
2.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей а. Различные виды обслуживания б. Бронирование в. Регистрация по прибытии г. Размещение в номере д. Окончательный расчет е. Предварительная оплата	б,в,е,г,а,д

3.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Укажите верную последовательность принятия телефонного звонка сотрудником отеля: 1. Назвать учреждение и свое имя. 2. Снять трубку не позже третьего сигнала, улыбнуться. 3. Повторить все, о чем просил собеседник 4. Внимательно выслушать, уточнить вопросы.	1,2,3,4
Выбрать один правильный ответ			
4.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей портье несет ответственность а. В пределах, определенных административным законодательством б. В пределах, определенных трудовым законодательством в. В пределах, определенных гражданским законодательством	б
5.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Портье обязан а. Оформлять разрешение на поселение граждан по предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность б. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающихся его деятельности в. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей	а
6.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Основной функцией портье является а. Обработка авансовых депозитов, чтобы на их основе предоставлять кредит гостям б. Прием и обработка предварительных заказов мест в гостинице по телефону, телексу, почте и т.п. в. Постоянный контроль состояния номерного фонда	б
7.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем? а) договор найма б) договор купли-продажи в) договор на оказание услуг г) договор на предоставление услуг проживания	в

8.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Вставьте пропущенное слово: Отказ от предварительного резервирования день заезда – это _____	неявка
9.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Вставьте пропущенное слово: Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагентству, называется «туристский _____»	ваучер
10.	ОК 01-ОК 05, ОК 9 ПК 3.1-ПК 3.3	Вставить пропущенное слово в определение: Бронирование – это..... в гостинице	предварительный заказ