

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор:
М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

МДК.03.01 Технологии гостиничной деятельности

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена ""Специалист по туризму и гостеприимству""

Ростов-на-Дону
2024

Содержание

1. <u>Результаты обучения дисциплины (модуля)</u>	3
2. <u>Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля)</u>	5
3. <u>Оценочные средства для оценки успеваемости студентов</u>	5
4. <u>Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций</u>	7

1. Результаты обучения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код и наименование компетенции выпускника	Формулировка требований к степени сформированности компетенции
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Знает: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <i>Умеет:</i> организовывать и осуществлять прием и размещение гостей. предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по</p>

	<p>гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>
<p>ПК 2.2</p> <p>Координировать работу по реализации заказа</p>	<p><i>Знает:</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p>

	<p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p><i>Умеет:</i></p> <p>анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>
--	---

2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля)

Индекс и Наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p> <p>ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа</p>	<p style="text-align: center;">недостаточный уровень:</p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p style="text-align: center;">пороговый уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> <p style="text-align: center;">продвинутый уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p style="text-align: center;">высокий уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.</p>

3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов

Перечень вопросов для устного опроса:

Перечень вопросов для самоподготовки:

Перечень контрольных вопросов к зачету:

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат
- 2) Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
- 3) Технология работы бизнес-центра, сервис-бюро
- 4) Технология оказания услуг питания
- 5) Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих
- 6) Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг
- 7) Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, дневную смену.
- 8) Основные технологические документы АХС гостиницы
- 9) Технология уборки номерного фонда гостиницы, виды уборки.
- 10) Текущая уборка жилых номеров, последовательность в процессе уборки.
- 11) Обеспечение информационной папки для гостей
- 12) Уборка номеров после выезда гостей
- 13) Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами
- 14) Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
- 15) Порядок функционирования отдела бронирования

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Выполнять должностные обязанности горничных и супервайзеров.
- 2) Контролировать качество уборки номеров
- 3) Охарактеризовать схему работы супервайзера 2-й (вечерней) смены.
- 4) Выполнять должностные обязанности специалистов по комплексной уборке и содержанию помещений.
- 5) Выполнять должностные обязанности специалистов по техническому содержанию здания.
- 6) Выполнять должностные обязанности сотрудников мини-бара.
- 7) Выполнять функции супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение.
- 8) Выполнять обязанности сотрудников отдела валет-сервис.
- 9) Оказывать спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
- 10) Обеспечивать безупречный внешний вид сотрудников как показатель высокого уровня сервиса, класса и репутации заведения.
- 11) Применять технологию озеленения и украшения гостиничных интерьеров.
- 12) Обеспечивать безопасность гостей и сотрудников в отеле.
- 13) Соблюдать правила техники безопасности при работе с электротехникой.
- 14) Обеспечивать отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
- 15) Предпринимать меры в урегулировании жалоб гостей, соблюдении технологии работы с жалобами.

4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка « удовлетворительно » выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка « хорошо » выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка « отлично » выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка « зачтено » выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка « неудовлетворительно, не зачтено » выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Авторы-составители:

К.э.н., доцент Кафедры "Управление индустрией туризма"

_____ Л.П. Шматько

