



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭС

В.А. Зибров

«13» 05 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по практике

ПП.01. Производственная практика (по профилю специальности)

«Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения»

образовательной программы

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Шахты
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по производственной практике (по профилю специальности) разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и):

Преподаватель

«14» 05 2022 г.



И.И. Могильная

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии правового обеспечения и гостиничного дела
Протокол № 8 от 13.05.2022 г.

Председатель цикловой комиссии

«13» 05 2022 г.



Е.Н. Семеренко

Рецензенты:

ООО "Восток" директор Л.Н. Чередниченко

КЭС, Преподаватель высшей квалификационной категории И.Д. Приколотина

Содержание

1	Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1	Область применения фонда оценочных средств	4
1.2	Объекты оценивания	4
2	Результаты освоения практики, подлежащие проверке	5
2.1	Показатели оценки результатов обучения	5
2.2	Формы контроля и оценки результатов практики	12
3	Формы отчетности по практике	12
4	Процедура оценки общих и профессиональных компетенций	13
4.1	Система оценивания прохождения практики	13
4.2	Оценочный материал прохождения практики	14
	ПРИЛОЖЕНИЯ	15

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой практики ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

1.2 Объекты оценивания

В результате промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности) осуществляется комплексная оценка приобретенного практического опыта и формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций.

Перечень общих и профессиональных компетенций, формируемых в процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности):

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

– профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ФОС позволяет оценить приобретенный на практике практический опыт:

Иметь практический опыт в:	– в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; – в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
----------------------------	---

2 Результаты освоения практики, подлежащие проверке

2.1 Показатели оценки результатов обучения

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности общих и профессиональных компетенций обучающихся, а также личностные результаты реализации программы воспитания, освоенных ими в ходе прохождения производственной практики (по профилю специальности) и результатов обучения представлены в таблице.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки результата	Тип задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
ОК 1	распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах; проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной	интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы	Отчет по практике	Дифференцированный зачет

	<p>деятельности; определение этапов решения задачи; определение потребности в информации; осуществление эффективного поиска; выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. разработка детального плана действий; оценка рисков на каждом шагу; оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана</p>			
ОК 2	<p>определение задач поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование получаемой информации; выделение наиболее значимого в перечне информации; оценивание практической значимости</p>	<p>определять степень достоверности и актуальности информации; извлекать ключевые фрагменты и основное содержание из всего массива информации.</p>	Отчет по практике	

	результатов поиска; оформление результатов поиска.			
ОК 3	использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности); применение современной научной профессиональной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования.	уметь осуществлять эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков; составлять и анализировать план личностного развития и повышения	Отчет по практике	
ОК 4	оценка вклада членов команды в общекомандную работу; передача информации, идей и опыта членам команды	использовать знания сильных сторон, интересов и качеств, для определения персональных задач в общекомандной работе, устанавливать обратную связь с членами команды, демонстрировать навыки эффективного общения.	Отчет по практике	
ОК 5	грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявление толерантность в рабочем коллективе.	уметь грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике	Отчет по практике	
ОК 6	развитие	иметь	Отчет по	

	патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной. Готовность к служению Отечеству, его защите; развитие умения выражать свои мысли и способности слушать собеседника, понимать его точку зрения, признавать право другого человека на иное мнение	представление об общечеловеческих ценностях; понимать значимость своей профессии (специальности)	практике	
ОК 7	соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте.	формирование умений взаимодействовать с окружающими, выполнять различные социальные роли во время и при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций	Отчет по практике	
ОК 8	сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры; поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности	Готовность самостоятельно использовать в трудовых и жизненных ситуациях навыки профессиональной адаптивной физической культуры.	Отчет по практике	
ОК 9	проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной	умение отобрать новые технологии для использования в профессиональной	Отчет по практике	

	<p>деятельности; приложение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; использование современного программного обеспечения</p>	<p>деятельности</p>		
ОК 10	<p>применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимание текстов на базовые профессиональные темы</p>	<p>Ведение общения на профессиональные темы.</p>	<p>Отчет по практике</p>	
ОК 11	<p>систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом; структурирование объема работы и выделение приоритетов, грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач; осуществление самоконтроля в процессе</p>	<p>анализировать результативность использованных методов и способов выполнения учебных задач.</p>	<p>Отчет по практике</p>	

	выполнения работы и ее результатов.			
ПК-1.1	умение планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	Отчет по практике	
ПК-1.2	умение проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; умение разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения; планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей; знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и	использование теоретических знаний по менеджменту; объективность, правильность, обоснованность определения соответствия форм стимулирования мотивационному типу работника	Отчет по практике	

	предоставления гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы; методов планирования труда работников службы приема и размещения			
ПК-1.3	умение контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены	правильность определения технико-экономических показателей деятельности	Отчет по практике	
У	- разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения; -планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.	Уметь разрабатывать процедуры приема и размещения ; уметь контролировать деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	Отчет по практике	

2.2 Формы контроля и оценки результатов практики

В соответствии с учебным планом, рабочей программой профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и рабочей программой практики предусматривается промежуточный контроль результатов освоения.

Промежуточная аттестация по производственной практике (по профилю специальности) «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» - дифференцированный зачет (ДЗ).

Обучающиеся допускаются к сдаче ДЗ при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой производственной практики (по профилю специальности) и своевременном предоставлении документов по практике.

Защита отчета по производственной практике (по профилю специальности) проводится в последний день практики преподавателем – руководителем производственной практики.

ДЗ проходит в форме ответов на контрольные вопросы, защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности).

Производственная практика (по профилю специальности) является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

3 Формы отчетности по практике

Аттестация по итогам практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых следующими документами:

- положительного аттестационного листа по производственной практике (по профилю специальности) руководителей практики от организации прохождения практики и колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций;

- положительной характеристики организации прохождения практики на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;

- дневника производственной практики (по профилю специальности);

- отчета о производственной практике (по профилю специальности).

Формы отчётности по производственной практике (по профилю специальности) представлены в приложении.

4 Процедура оценки общих и профессиональных компетенций

4.1 Система оценивания прохождения практики

Данный вид практики обеспечивает приобретение практического по основному виду деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».

Обучающиеся в период прохождения производственной практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой производственной практики (по профилю специальности);
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка организации;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты;
- полностью выполнять виды работ, предусмотренные заданиями по производственной практике (по профилю специальности).

Оценка общих и профессиональных компетенций обучающихся, освоенных ими в ходе прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике программе производственной практики (по профилю специальности);
- оформление отчета по практике, в соответствии с требованиями, оговоренными методическими указаниями по оформлению результатов производственной практики (по профилю специальности);
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике (если требуется);
- оформления дневника производственной практики (по профилю специальности) в соответствии с требованиями по оформлению результатов практики;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на производственной практике (по профилю специальности);
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по производственной практике (по профилю специальности) определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы.

Оценка по промежуточной аттестации выставляется в зачетно-экзаменационную ведомость (по рейтинговой системе) и зачетную книжку обучающегося преподавателем.

4.2 Оценочный материал прохождения практики

Контрольные вопросы по прохождению производственной практики (по профилю специальности)

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися профессиональных компетенций и общих компетенций и приобретение практического опыта по профессиональному модулю.

Перечень контрольных вопросов:

1. Что такое организационная структура службы приема и размещения?
2. Назовите функции и задачи службы приема и размещения.
3. Назовите оборудование стойки службы приема и размещения.
4. Перечислите квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения.
5. Назовите обязанности основных должностей службы приёма и размещения.
6. Что такое технологический цикл обслуживания гостей?
7. Каков порядок регистрации и размещения гостей?
8. Перечислите особенности регистрации туристических групп.
9. Назовите классификацию номерного фонда.
10. Перечислите основные требования, предъявляемые к гостиничному номеру.
11. Назовите основные службы гостиницы.
12. В чем специфика контроля качества обслуживания?
13. Назовите виды гостиничных услуг. Обязательные гостиничные услуги.
14. Перечислите основные виды дополнительных услуг.
15. Перечислите виды и методы оплаты за предоставленные услуги.
16. Что такое услуга?
17. Назовите четыре основные специфические черты услуги.
18. Каково взаимодействие СПиР с другими подразделениями гостиницы?
19. Каков порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ?
20. Понятие услуга, её четыре основные специфические черты.
21. Назовите функции службы ночного портье.
22. Назовите особенности заключения договора об оказании гостиничных услуг.
23. Назовите виды договоров гостиничных предприятий с турфирмами.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Обучающегося _____
(Ф.И.О.)

Курс ____ Группа _____

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Место прохождения производственной практики

Период прохождения производственной практики с «__» ____ 202_ г. по
«__» ____ 202_ г.

Оценка по производственной практике _____
«__» ____ 202_ г.

Руководитель производственной практики от организации:

МП _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Руководитель производственной практики от колледжа:

(подпись) (Ф.И.О.)

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дата	Наименование выполняемых работ	Рабочее место и должность	Оценка	Подпись непосредственного руководителя

Руководитель производственной
практики от организации

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

МП

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
на обучающегося (уюся) Колледжа экономики и сервиса

_____ (ФИО обучающегося)

Курс _____ Группа _____

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Обучающаяся _____ за время прохождения производственной

(ФИО)

практики (по профилю специальности) в _____

(наименование организации)

фактически отработал (а) с «___» _____ 202__ г. по «___» _____ 202__ г. и выполнял (а) работы согласно плана производственной практики: _____

(перечислить виды работ)

1. В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) были освоены следующие общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ПК 11	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

3. Качество выполнения работ _____
(удовлетворительное, хорошее, отличное)

4. Трудовая дисциплина _____
(удовлетворительная, хорошая)

Руководитель производственной
практики от организации

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

М.П.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

_____ (ФИО)

обучающийся (аяся) на ___ курсе Колледжа экономики и сервиса ИСОиП (филиала) ДГТУ г. Шахты по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел (ла) производственную практику (по профилю специальности) по профессиональному модулю **ПМ.01** Организация и контроль текущей деятельности и службы приема и размещения с «___» _____ 202 г. по «___» _____ 202 г.

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) были освоены следующие профессиональные компетенции по профессиональному модулю

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности и службы приема и размещения:

<i>Код</i>	<i>Наименование профессиональных компетенций</i>	<i>Оценка</i>
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	

«___» _____ 202__ г.

Подпись руководителя производственной
практики от организации:

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

М.П.

Подпись руководителя производственной
практики от колледжа:

_____ (подпись)

_____ (ФИО)