

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда
По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело



Симферополь 2023 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Разработчик: _____, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель ЦМК «Гостиничное дело» _____ Е.В. Щербакова

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

_____ Е.Ш. Булаш

«__» _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Formой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и подтверждение соответствия по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является экзамен.

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

	деятельности	Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		Знание: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Профессиональные компетенции

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;
	ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

	гостиницы	<p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>
		<p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты,</p>

		<p>порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>
--	--	--

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися *следующих личностных результатов* реализации программы воспитания:

ЛР-7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР – 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР – 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

**Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта, знаний и умений,
подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, и формы контроля**

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
Уметь:						
Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. ОК 1.-3	Выполнение требований стандартов при организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Планирование повышения личностного и квалификационного уровня.	Раздел 1; Тема 1.1. Тема 1.2.	2	Практическая работа № 1, 3, 24	Экзамен по МДК 03.01.
Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы	ПК 3.2. ОК 1-3	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач. Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы. Рациональность	Раздел 2; Тема 2.1. Тема 2.2.	2	Практическая работа №5, 8-16, 18-23, 28-35	Экзамен по МДК 03.01.

		распределения рабочего времени.				
Рассчитывать нормативы работы горничных	ПК 3.2 ОК1-4	Правильность выбора профессиональной уборочной техники, необходимой для проведения уборок разных типов. Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.	Раздел 2; Тема 2.1.	2	Практическая работа №2, 7	Экзамен по МДК 03.01.
Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации	ПК 3.3 ОК 1-3	Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике. Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы. Качество работы с нормативной документацией (заполнение бланков о предоставлении дополнительных услуг). Планирование повышения личностного и квалификационного уровня.	2.3., Тема 2.4.	2	Практическая работа № 4, 6, 17, 25-27, 36	Экзамен по МДК 03.01.
Знать:						

Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы	ПК 3.2. ОК 1-11	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы. Рациональность распределения рабочего времени.	Раздел 1; Тема 1.1.,	1	Практическая работа	Экзамен по МДК 03.01.
Принципы взаимодействия с другими службами отеля	ПК 3.1.- 3.3. ОК 1-11	Точность и грамотность оформления необходимой учетной документации.	Раздел 2; Тема 2.2.	1	Практическая работа	Экзамен по МДК 03.01.
Сервисные стандарты housekeeping	ПК 3.2.- 3.3. ОК 1-11	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы. Рациональность распределения рабочего времени.	Раздел 2; Тема 2.1.	1	Самостоятельная работа	Экзамен по МДК 03.01.
Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей	ПК 3.2. ОК 1-11	Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.	Раздел 2; Тема 2.1.	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 03.01.
Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда	ПК3.1.- 3.2. ОК 1-11	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы. Качество работы с нормативной документацией (заполнение бланков о предоставлении дополнительных услуг).	Раздел 2; Тема 2.1.	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 03.01.

		Рациональность распределения рабочего времени.				
Принципы управления материально-производственными запасами	ПК 3.1.-3.3. ОК 1-11	Правильность выбора, точность расчетов потребности в материально-производственных запасах.	Раздел 1; Тема 1.2.	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 03.01.
Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса	ПК 3.3. ОК 1-10	Соответствие навыков по организации и контролю предоставляемых услуг гостям.	Раздел 2; Тема 2.1., 2.4.	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 03.01.
Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности	ПК 3.3. ОК 1-10	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы.	Раздел 2; Тема 2.3.	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 03.01.
Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.3. ОК 1-10	Правильность составления отчетной документации в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Раздел 2; Тема 2.2.	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 03.01.
Иметь практический опыт:						
В разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.2 ОК 1-10	Точность и грамотность при выполнении операционных процедур и стандартов обслуживания.	Получение первичных навыков в точном о грамотном выполнении операционных процедур и стандартов обслуживания.	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалиф экзамен ПМ. 03
Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности	ПК 3.1. ОК 1-11	Правильность, и точность в выборе расчетов производственных показателей,	Получение первичных навыков в Правильность, и точность в выборе расчетов	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалиф экзамен ПМ. 03

персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		стимулирования и адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом.	производственных показателей, стимулирования и адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом.			
--	--	--	--	--	--	--

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов. Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности. Промежуточная аттестация обучающихся – процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания профессионального модуля. Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения тестового задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по профессиональному модулю.

Тестовые задания:

Тест 1.

1.Что является самым первым этапом текущей уборки номера?

- а) уборка кроватей;
- б) уборка и мытье посуды;
- в) удаление пыли и загрязнений с мебели;
- г) проветривание комнаты;
- д) уборка санитарного узла.

2.Состояние убранных номеров контролируется:

- а) горничными;
- б) менеджером службы room – service;
- в) супервайзером;
- г) старшим стюардом.

3.В первую очередь горничные убирают номера:

- а) номера с табличкой «Просьба убрать мою комнату»;
- б) занятые жилые номера в то время, когда гости покинули их;
- в) свободные забронированные номера;
- г) только что освободившиеся номера.

4.Какие мероприятия проводятся в конференц – зале гостиницы?

- а) банкеты, праздничные мероприятия;
- б) концерты;
- в) конференции, совещания, деловые переговоры.
- г) кофе-брейк.

5. Трансфер – это:

- а) перемещение пассажира, багажа, груза различными видами транспорта на основании договора;
- б) бронирование билетов на различные виды транспорта для гостя;
- в) вызов такси по просьбе гостя в любое направление;
- г) услуга по доставке гостей отеля из аэропорта (железнодорожного вокзала, морского порта) в отель и обратно.

6. Какие номера убираются в последнюю очередь?

- а) жилые номера, во время отсутствия гостей в них;
- б) номера, на двери которых висит табличка «Просьба убрать мой номер»;
- в) номера под заезд;
- г) номера после выезда и номера, заезд которых назначен не в текущий день.

7. В чем заключается главное предназначение ручника официанта?

- а) для протирания и полировки посуды и приборов;
- б) для предотвращения обжигания рук при разноске горячих блюд;
- в) используется лишь как часть униформы официанта;
- г) используется для вытирания стола, если гость пролил что-то или испачкал.

8. Кто возглавляет службу питания в гостинице?

- а) метрдотель;
- б) шеф – повар;
- в) директор службы питания;
- г) хостес.

9. В соответствии с российскими гостиничными нормами количество посадочных мест в ресторане отеля должно составлять:

- а) 70 % от номерного фонда;
- б) 50 % от номерного фонда;
- в) 90 % от номерного фонда;
- г) 100 % от номерного фонда.

10. Что является последним этапом текущей уборки номера?

- а) уборка кроватей;
- б) уборка санитарного узла;
- в) удаление пыли и загрязнений с мебели;
- г) проветривание комнаты;

д) уборка и мытье посуды.

11. Сколько номеров убирает горничная?

а) от 15 до 20 номеров;

б) от 8 до 17 номеров;

в) от 5 до 10 номеров;

г) от 10 до 15 номеров.

12. Какая служба в гостинице занимается оказанием визовой поддержки гостям?

а) служба эксплуатации номерного фонда;

б) сервис – бюро;

в) бизнес – центр;

г) транспортный отдел.

13. Какие машины используют для уборки больших помещений прилегающих территорий?

а) полотеры;

б) подметальные машины;

в) пылесос для сухой уборки;

г) поломочные машины.

14. В какой последовательности убирают однокомнатные номера?

а) комната, прихожая, санузел;

б) санузел, комната, прихожая;

в) прихожая, санузел, комнат;

г) комната, санузел, прихожая.

15. На каких этажах должны быть номера для инвалидов?

а) на нижних этажах;

б) на цокольных этажах;

в) на верхних этажах;

г) на средних этажах.

КЛЮЧИ ТЕСТИРОВАНИЯ

Номер теста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ответы	г	в	в	в	г	а	б	в	а	б	а	б	б	а	а

Тема 2. Технология уборочных работ в гостинице

1. Сколько номеров убирает горничная?
 - а) От 15 до 20 номеров
 - б) От 8 до 17 номеров
 - в) От 5 до 10 номеров

2. Какие сотрудники начинают свою работу во второй половине дня?
 - а) менеджер
 - б) старшие горничные
 - в) стюарды

3. Какие номера убирают горничные в первую очередь?
 - а) забронированные номера
 - б) номера, в которых живут гости
 - в) освободившиеся номера

4. Взаимодействуют ли службы эксплуатации НФ с другими службами гостиниц?
 - а) да
 - б) нет
 - в) зависти от категории гостиницы

5. Для какого вида уборки используют швабр, флаундеры с мопами?
 - а) только для влажной
 - б) только для сухой
 - в) для сухой и влажной

6. Для чего применяют салфетки с латексным покрытием?
- а) для протирания зеркальных и стеклянных поверхностей
 - б) для бокалов и посуды
 - в) для протирания пыли с мебели
7. Для чего применяют салфетки из микрофибры?
- а) для чистки более загрязненных мест
 - б) для протирания пыли с мебели
 - в) они впитывают в 15 раз больше влаги
8. Назовите технику, которая обеспечивает оптимальный уход за покрытием (нанесение воска, растирание и т.
- а) поломоечные машины
 - б) моющие пылесосы
 - в) полотеры
9. Какие машины используют для уборки больших помещений прилегающих территорий?
- а) полотеры
 - б) подметальные машины
 - в) пылесос для сухой уборки
10. На сколько групп делят все помещения гостиниц?
- а) 7
 - б) 2
 - в) 4
11. Что относится к обслуживающим помещениям?
- а) отделение связи
 - б) пункты общественного питания
 - в) торговые киоски

12. На каких этажах должны быть номера для инвалидов?

- а) на нижних этажах
- б) на цокольных этажах
- в) на верхних этажах

КЛЮЧИ ТЕСТИРОВАНИЯ

Номер теста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ответы	а	в	а	а	в	а	б	в	б	в	б	а

Тема 3. Обслуживание особо важных гостей.

1. Длительно-проживающими гостями считаются, те, кто прожил в гостинице более:

- а) 7 дней
- б) 10 дней
- в) 14 дней

2. Помимо управляющего отелем и его заместителем, кто может утвердить список на категорию VIP-2:

- а) Главный администратор
- б) Менеджер по продажам
- в) Менеджер гостиничного хозяйства.

3. Какой из нижеперечисленных пакетов услуг является самым высшим для гостей, требующим максимального комфорта и индивидуального подхода.

- а) Золотой пакет
- б) Серебряный пакет
- в) Платиновый пакет.

4. Как называется уровень гостей категории VIP, при котором менеджер определяет количество визитов у гостя в данный отель?

- а) Уровень VIP-6. Проблемные гости;
- б) Уровень VIP-5. Гости, длительно проживающие в отеле;
- в) Уровень VIP-4. Постоянные гости.

5. Базовый комплекс VIP услуг, рекомендован гостям, требующим особого внимания. Предполагает встречу от аэропорта до отеля и обратно.
- а) Серебряный пакет;
 - б) Платиновый пакет;
 - в) Золотой пакет.
6. Какая служба занимается подготовкой номера для гостей VIP?
- а) Служба приема и размещения;
 - б) Служба питания;
 - в) Административно – хозяйственная служба.
7. Сколько раз проводят промежуточную уборку в номерах у гостя категории VIP?
- а) 2 раза
 - б) 1-3 раза
 - в) 1-4 раза
8. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия осуществляется на :
- а) двух уровнях
 - б) трех уровнях
 - в) пяти уровнях
9. Физическая безопасность – это
- а) защищенность жизни и здоровья отдельных лиц
 - б) Способность персонала обеспечить защиту собственной наукоемкой продукции
 - в) Представляет защиту информационных ресурсов
10. Для чего выявляют угрозы и принимают меры противодействия им:
- а) Для оснащения гостиницы
 - б) Для обеспечения безопасности
 - в) Для предупреждения гостей гостиницы
11. При утере вещей гостем составляется акт составляется в:
- а) в двух экземплярах

б) В трех экземплярах

в) В одном экземпляре

КЛЮЧИ ТЕСТИРОВАНИЯ

Номер теста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ответы	а	б	в	в	а	в	в	а	а	б	а

Критерии оценки:

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответил - 100-90% (от общего числа баллов);
- Оценка «хорошо» – 89-70%;
- Оценка «удовлетворительно» – 69-50%.

3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля

Технология оценки – пятибалльная.

Спецификация оценочных средств:

- Тестирования
- Карточки – задания
- Контрольные работы
- Самостоятельная работа обучающихся – рефераты, сообщения, доклады, презентации.

Оценка устных ответов обучающихся (Карточки - задания)

Для устных ответов определяются следующие критерии оценок:

оценка «5» выставляется, если обучающийся:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя учебную и специализированную терминологию и символику;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя.

оценка «4» выставляется, если ответ имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- нет определенной логической последовательности, неточно используется учебная и специализированная терминология и символика;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию или вопросу учителя.

оценка «3» выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, блок-схем и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов учителя;
- ученик не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме,
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

оценка «2» выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала,
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в чертежах, блок-схем и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов учителя.

оценка «1» выставляется, если:

- ученик обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Оценка («5», «4», «3») может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки обучающегося отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

Критерии оценивания контрольных работ и практических работ

Оценка «5» ставится, если:

- работа выполнена полностью;
- в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;
- в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если:

- работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);
- допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если:

- допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет
- обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Общая оценка тестовых заданий

- Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов
- Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов
- Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов
- Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов.

Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается	3 2 1 0
2	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	2 1 0
3	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы;	3 2

	- не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	1
4	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны.	3 2 1
	Итого максимальное количество баллов:	14

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	5	4	3
Решение проблем	Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее.	Отсутствует система описания основной деятельности.	Отсутствуют сведения о исследуемой теме.
Реализация задач основной деятельности	Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы.	Отсутствует система в описании темы исследования.	Разрозненные сведения о деятельности.
Иллюстрированный материал	Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию о теме исследования	Повторяет информацию о теме.	Иллюстраций мало.
Выводы	Логичны, интересны, обоснованы, соответствуют целям и задачам.	В основном соответствуют цели и задачам.	Отсутствуют или не связаны с целью и задачами сам результат работы.
Оригинальность и логичность построения работы	Работа целостна и логична, оригинальна.	Логика изложения нарушена.	В работе отсутствуют собственные мысли.
Общее впечатление об оформлении презентации	Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации.	Стиль отвлекает от содержания, презентации.	Нет единого стиля.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы к экзамену

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.
2. Персонал номерного фонда
3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда.
4. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы.
5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
6. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности.
7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
8. Деловое общение. Этика и этикет.
9. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
10. Документальное оформление поступления, списания основных средств, отпуска материалов.
11. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
12. Виды гостиничных помещений.
13. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
14. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
15. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
16. Техника безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.
17. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.
18. Хранение ценных вещей проживающих.
19. Учет и возврат забытых вещей.
20. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
21. Обслуживание VIP-гостей.
22. Программы лояльности. Виды «комплиментов».
23. Информационная папка для гостей.
24. Организация бельевого хозяйства гостиницы. Требования к белью.
25. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.

26. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
27. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
28. Безопасность в средствах размещения. Виды угроз в гостинице.
29. Особенности «открытого» дома.
30. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
31. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
32. Системы контроля доступа в помещения. Системы видеонаблюдения.
33. Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг
34. Предоставление услуг SPA комплекса.
35. Организация экскурсионного обслуживания.
36. Организация отдыха и развлечений.
37. Оказание транспортных услуг проживающим.

5. Информационное обеспечение

Печатные издания

Нормативные акты

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Основные источники

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Дополнительные источники:

1. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – .: Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

2. Гостиничная индустрия: учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. – Серия: Профессиональное образование.

3. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов на Дону : Феникс, 2014. – 208 с.

Периодические издания:

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

Электронные ресурсы

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 204 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.–ЭБС «IPRbooks»

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 176 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230>.–ЭБС «IPRbooks»