

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. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям
служащих**

По реализации программы подготовки
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность: гостиничные услуги



Симферополь 2023 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих».

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

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих, и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю (*формы промежуточной аттестации указываются в соответствии с учебным планом образовательного учреждения, в случае отсутствия форм промежуточной аттестации по тем или иным элементам ПМ в соответствующей строке ставится прочерк*)

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.03.01	Экзамен
МДК.03.02	Экзамен
УП 03	Диф.зачет
ПП 03	Диф.зачет
ПМ 03	Экзамен (квалификационный)

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

2.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций (*профессиональные и общие компетенции указываются в соответствии с разделом 2, показатели в соответствии с разделом 5 рабочей программы ПМ*):

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
<p>ПК 5.1. Планировать профессиональную работу горничной и портье</p> <p>ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p> <p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p> <p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> <p>ОК9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 10.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Точность и грамотность при планировании и оформлении необходимой учетной документации.• Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач.• Рациональность распределения рабочего времени.• Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач.• Планирование повышения личностного и квалификационного уровня. Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.• Демонстрация навыков оказания услуг, предоставляемых в гостинице.• Точность и правильность работы с информационной базой гостиницы.• Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.• Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.• Грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе предоставления услуг в гостинице.

<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке ОК 11.</p> <p>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	
<p>ПК 5.2.</p> <p>Организовывать текущую деятельность горничной и портье в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ОК 1.</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 2.</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 3.</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК 4.</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК 5.</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 6.</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей ОК 7.</p> <p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 8.</p> <p>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности ОК 9.</p> <p>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10.</p> <p>Пользоваться профессиональной</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Точность выбора чистящих средств для разных типов покрытий. • Знание нормативов использования расходных материалов во время уборки. • Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике. • Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач. • Демонстрация навыков в работе с оборудованием и инвентарем. • Рациональность распределения рабочего времени. • Эффективность и качество при выполнении уборочных работ. • Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. • Выполнение правил приема гостиничных номеров. • Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач. • Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач. • Рациональность распределения рабочего времени. • Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. <ul style="list-style-type: none"> • Точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей. • Правильность порядка возврата денежных сумм гостям. • Правильность занесения информации о выезде гостя в гостиничную программу и клиентскую базу данных. • Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач,

<p>документацией на государственном и иностранном языке ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>профессионального и личностного развития.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. • Обоснованность подбора средств для решения нестандартных профессиональных задач, понимание личной ответственности за предложенные решения.
<p>ПК 5.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности ОК. 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей. • Точность и грамотность ведения и заполнения отчетной документации службы приема, размещения и выписки гостей. • Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач. • Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. • Грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей. • Планирование повышения личностного и квалификационного уровня. • Обоснованность подбора средств для решения нестандартных профессиональных задач, понимание личной ответственности за предложенные решения. <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрация навыков грамотного общения и соблюдения профессиональной этики. • Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. • Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач. • Способность принимать стандартные и нестандартные решения при создании конфликтных ситуаций.

<p>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10.</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке ОК 11.</p> <p>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</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:						
подбирать и комплектовать средства для уборки помещений	ПК 5.1. ОК 1-3	Правильность выбора профессиональной химии и уборочной техники, необходимой для проведения уборок разных типов. Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.	Тема 1.1. Организация работы горничной	2	Практическая работа №1 -6	Экзамен по МДК 05.01.
комплектовать тележку горничной	ПК 5.1. ОК 1-3	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач. Демонстрация навыков в работе с оборудованием и инвентарем. Эффективность и качество	Тема 1. 1. Организация работы горничной	2	Практическая работа №1	Экзамен по МДК 05.01.

		при выполнении уборочных работ. Рациональность распределения рабочего времени.				
работать с профессиональной уборочной техникой	ПК 5.2. ОК1-4	Правильность выбора профессиональной уборочной техники, необходимой для проведения уборок разных типов. Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.	Тема 1.1. Организация работы горничной	2	Практическая работа №2	Экзамен по МДК 05.01.
перестилать постели в соответствии со стандартами гостиницы	ПК 5.2 ОК 1-3	Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике. Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач.	Тема 1.2. Виды и технология проведения уборочных работ	2	Практическая работа № 3-9	Экзамен по МДК 05.01.
осуществлять различные виды уборки номеров	ПК 5.2 5.3 ОК 1-4	Точность выбора чистящих средств для разных типов поверхностей и покрытий. Знание нормативов использования расходных материалов во время уборки.	Тема 1.2. Виды и технология проведения уборочных работ	2	Практическая работа №4- 5-7-9	Экзамен по МДК 05.01.

		Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.				
принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя	ПК 5.1.- 5.2 ОК 1-4	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач. Точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач. Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, VIP-гостей, иностранных граждан. Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий профессиональной деятельности. В	Тема 2.1. Организация и технология работы портье	2	Практическая работа № 10-12-17	Экзамен по МДК 05.02.
информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы	ПК 5.2. ОК 1-11	Правильность и своевременность информирования гостя о	Тема 2.2. Основные и дополнительные услуги гостиницы	2	Практическая работа № 14-16-21-22	Экзамен по МДК 05.02.

		<p>видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Демонстрация навыков грамотного общения и соблюдения профессиональной этики.</p> <p>Демонстрация навыков оказания услуг, предоставляемых в гостинице.</p> <p>Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.</p> <p>Рациональность распределения рабочего времени.</p>				
оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	ПК 5.2. ОК 1-11	<p>Обоснованность выбора стандартов качества обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей.</p> <p>Правильность порядка возврата денежных сумм гостям.</p> <p>Правильность производства расчетов с гостями, в т. ч. с учетом скидок.</p>	Тема 2.2. Основные и дополнительные услуги гостиницы	2	Практическая работа №18-20	Экзамен по МДК 05.02.

		Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям.				
принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей	ПК 5.3. ОК 1-11	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Тема. 2.3. Деловой этикет в профессиональной деятельности	2	Практическая работа №13- 23-26	Экзамен по МДК 05.02.
Знать: нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения	ПК 5.1. ОК 1-4	Правильность использования нормативных документов в профессиональной деятельности.	Тема 1.1. Организация работы горничной	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.01
правила комплектации тележки горничной	ПК5.1-5.2 ОК 1- 4	Правильность использования профессиональной уборочной техники, необходимой для проведения уборок разных типов. Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.	Тема 1.1. Организация работы горничной	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.01
технологию использования моющих и	ПК 5.2. ОК 1-11	Точность выбора чистящих средств для разных типов	Тема 1.1. Организация работы горничной	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.01

чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда		покрытий. Знание нормативов использования расходных материалов во время уборки. Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.				
технику безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ	ПК5.2-5.3 ОК 1-7	Знание правил техники безопасности и противопожарной безопасности и применение их в работе при проведении уборочных работ.	Тема 1.1. Организация работы горничной	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.01
технологии проведения уборочных работ и требования к качеству проведения уборочных работ	ПК 5.3 ОК 1-9	Знание стандартов проведения уборочных работ. Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.	Тема 1.2. Виды и технология проведения уборочных работ	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.01
технологии обслуживания при приеме, регистрации и поселении гостей	ПК 5.2 - 5.3. ОК 1-9	Точность и грамотность оформления необходимой учетной документации. Рациональность распределения рабочего времени. Обоснованность выбора стандартов качества	Тема 2.1. Организация и технология работы портье	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.02

		<p>обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей.</p> <p>Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, VIP-гостей, иностранных граждан.</p>				
<p>основные и дополнительные услуги гостиницы</p>	<p>ПК 5.2 ОК 1-11</p>	<p>Демонстрация навыков организации предоставления гостиничных услуг.</p> <p>Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач.</p> <p>Правильность и своевременность информирования гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>Демонстрация навыков оказания услуг, предоставляемых в гостинице.</p> <p>Полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.</p>	<p>Тема 2.2. Основные и дополнительные услуги гостиницы</p>	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.02

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	ПК 5.2.- 5.3. ОК 1-5	Правильность производства расчетов с гостями, в т. ч. с учетом скидок. Точность и грамотность ведения и заполнения отчетной документации службы приема, размещения и выписки гостей. Точность и грамотность оформления отчетной документации по кассовым операциям. Правильность порядка возврата денежных сумм гостям.	Тема 2.2. Основные и дополнительные услуги гостиницы Тема. 2.3. Деловой этикет в профессиональной деятельности	1	Устный опрос	Экзамен по МДК 05.02
правила обеспечения безопасности в средствах размещения	ПК 5.2.- 5.3. ОК 1-10	Правильность и своевременность информирования гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Тема 2.2. Основные и дополнительные услуги гостиницы	1		Экзамен по МДК 05.02
Иметь практический опыт:						
подготовки технических средств для уборки помещений	ПК 5.1	Правильность выбора бытовой техники, необходимой для проведения уборок разных типов.	Подбор моющих и чистящих средств для загрузки уборочной тележки горничной. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен ПМ. 05

			других предметов, предоставляемых гостям.			
составление и заполнение рабочей документации горничной	ПК 5.2	Точность и грамотность оформления необходимой учетной документации.	Составление и заполнение рабочей документации горничной	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен ПМ. 05
уборки номеров и помещений общего пользования	ПК 5.3	Выполнение требований стандартов производственной санитарии и использование их на практике.	Отработка навыков по осуществлению процесса контроля качества уборки номеров.	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен ПМ. 05
приёма, регистрации и размещения гостей	ПК 5.2	Точность и правильность процедуры приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, VIP-гостей, иностранных граждан.	Регистрация гостей (индивидуальных, корпоративных, групп, иностранных граждан, VIP-гостей).	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен ПМ. 05
предоставления информации гостям об услугах в гостинице	ПК 5.2	Правильность и своевременность информирования гостя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Предоставление устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательности, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. Ознакомление с перечнем предоставляемых услуг гостиницы в зависимости от категории и	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен ПМ. 05

			расположения.			
подготовки счетов и организации отъезда гостей	ПК 5.3	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач.	Составление расчета с гостями, и организация их отъезда.	3	Дневник и (или) отчет по практике	Квалификационный экзамен ПМ. 05

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.

1.Размещение с трехразовым питанием называется:

- A. НВ
- Б. all inclusive
- В. ВВ
- Г. FВ

2.Укажите верную последовательность заполнения документов:

- 1. Журнал регистрации
- 2. Карта гостя
- 3. Анкета
- 4. Заявка на бронирование

3.Укажите верную последовательность при бронировании:

- 1. Прием заявки
- 2. Ответ на заявку
- 3. Регистрация заявки
- 4. Телефонный диалог

4.Укажите верную последовательность этапа расселения:

- 1. Регистрация
- 2. Встреча
- 3. Вручение ключа
- 4. Сопровождение до номера

5.Вставьте пропущенное слово:

Гостиничное предприятие на территории РФ обязано предоставлять услуги гида-переводчика и проводить экскурсии, начиная с категории _____ звезд.

6.Вставьте пропущенное слово:

Если еда подаётся в номер, то это называется _____ .

7.Вставьте пропущенное слово:

Специальное разрешение правительства страны на въезд называется _____ .

8. Установите соответствие между сотрудником и службой гостиницы:

1.	Администратор	А.	Служба эксплуатации номерного фонда
2.	Старшая горничная	Б.	Административная служба
3.	Слесарь	В.	Служба приема и размещения
4.	Секретарь	Г.	Инженерно-техническая служба

Запишите ответ

1	2	3	4

9. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Джуниор-сюит	А.	Номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком
2.	Сюит	Б.	Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах
3.	Апартамент	В.	Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным помещением для отдыха и/или работы.
4.	Дуплекс	Г.	Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы

Запишите ответ

1	2	3	4

10. Установите соответствие между названиями служб гостиницы и их функциональным назначением

	Служба		Функциональное назначение
1	Служба номерного фонда	А	одна из важнейших структурных единиц любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств.
2	Служба приема и размещения	Б	создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства

3	Служба безопасности	В	Важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений
4	Техническая служба	Г	это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера

Запишите ответ

1	2	3	4

11. 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

12. Какие правила этикета нужно соблюдать при разговоре по телефону с гостем?

- а) необходимо переадресовать вызов на определенного менеджера
- б) отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка
- в) отвечать после 5 телефонных звонков
- г) попросить перезвонить

13. Вставить пропущенное слово в определение:

Бронирование – это..... в гостинице.

14. Вставьте необходимый вариант ответа

Площадь номера «сюит» составляет _____

- А) не менее 75 м²
- Б) не менее 40 м²
- В) не менее 35 м²
- С) не менее 25 м²

Ключи:

- 1. – Г ВВ
- 2. – 4, 3, 1, 2
- 3. – 4, 1, 3, 2
- 4. – 2, 1, 3, 4
- 5. – четыре
- 6. – room-service
- 7. – виза
- 8. – 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б
- 9. – 1-Г, 2-В, 3-А, 4-Б.
- 10. – 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б
- 11. – 1-б, 2-е, 3-в, 4-г, 5-а, 6-д
- 12. – б) отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка
- 13. – предварительный заказ мест и номеров
- 14. – не менее 75 м²

Вариант 2

1. Укажите верную последовательность действий администратора гостиницы в случае возникновения пожара:

1. Принять меры к эвакуации проживающих.
2. Сообщить о пожаре в службу 101 и администрации отеля.
3. Принять меры по тушению пожара до прибытия пожарных.
4. Отключить электроприборы.

2. 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.

3. Выберите правильный ответ. Обязательно ли гостиничному предприятию принимать платежи банковскими картами?

- А.- Да
- Б.- Нет
- В.- В зависимости от региона РФ
- Г.- В зависимости от категории гостиницы

4. Выберите правильный ответ. Термин «семейные туристы» наиболее точно можно использовать, имея в виду:

- А.- официально зарегистрированную семейную пару с детьми
- Б.- молодоженов
- В.- группу, в состав которой входит не менее 2-х несовершеннолетних детей

5. Вставьте пропущенное слово:

Бронирование мест сверх имеющихся в наличии называется _____ бронирование.

6. Вставьте пропущенное слово:

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

7. Вставьте пропущенное слово:

Метод физиотерапии, связанный с водой, называется _____

8. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Бронирование	А.	Имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг
2.	Заказчик	Б.	Предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем)
3.	Исполнитель	В.	Физическое (юридическое) лицо,

			имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги р) в пользу потребителя
4.	Гостиница	Г.	Организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги

9. Установите соответствие между службой и ее функциями:

1.	Финансовая служба	А.	Осуществляет оперативный контроль технического состояния и эксплуатации гостиницы, подготовки его к работе
2.	Инженерная служба	Б.	Организует управление всеми службами гостиничного комплекса
3	Служба безопасности	В.	Отвечает за своевременное составление бухгалтерской отчетности в строгом соответствии с нормативными документами
4.	Административная служба	Г.	Осуществляет контроль доступа в здание гостиницы

10. Установите соответствие между типом номера и его площадью

	Тип номера		Площадь
1	Люкс	А	75м ²
2	Студия	Б	40 м ²
3	Апартаменты	В	25 м ²
4	Сьюит	Г	35 м ²

Запишите ответ

1	2	3	4

11. 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

12. 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

13. Вставьте пропущенное слово:

Отказ от предварительного резервирования в день заезда – это _____

14. Вставьте необходимый вариант ответа

Площадь номера «люкс» составляет _____

- А) не менее 75 м²
- Б) не менее 40 м²
- В) не менее 35 м²
- С) не менее 25 м²

Ключи:

- 1. – 4, 2, 1, 3
- 2. – 2, 1, 4, 3
- 3. – Б
- 4. – А
- 5. – двойное
- 6. – ваучер
- 7. – СПА
- 8. – 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А
- 9. – 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б
- 10. – 1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А
- 11. – е, д, б, ж, в, з, а, г;
- 12. – г)
- 13. – Аннуляция
- 14. – В

Вариант 3

1. При бронировании и опоздании на одни сутки плата взимается:

- а) в 2-х кратном размере
- б) за бронирование и за фактический простой номера
- в) за фактический простой номера
- г) бронь аннулируется

2. Выберите правильный ответ. Как называются совмещенные номера, имеющие дверь – проход из одного номера в другой?

- А.- Honeymoon suite
- Б.- Connected room
- В.- Duplex
- Г.- Chld

3. Выберите правильный ответ. В каком законе прописано право потребителей на качество товаров (работ, услуг)?

- А.- Закон «О сертификации»
- Б.- Закон «О защите прав потребителей»
- В.- Гражданский Кодекс
- Г.- Закон «О стандартизации»

4. Выберите правильный ответ. Какой из представленных ответов является определением термину «трансфер»?

- А.- перевод денежных средств со счетов
- Б.- экскурсионный автобус
- В.- передача средств из одного бюджета в другой в форме бюджетного субсидирования
- Г.- перевозка пассажиров из пункта «А» в пункт «Б», на заранее заказанном транспорте

5. Вставьте пропущенное слово:

Договор между турфирмой и гостиницей называется _____

6. Вставьте пропущенное слово:

Если гость, забронировав номер, произвел предоплату, значит, у него будет _____.

7. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Бизнес-центр	А.	Отель, имеющий условия для организации и проведения выставок, конференций, симпозиумов и других деловых мероприятий
2.	Конгресс-отель	Б.	Учреждение, которое специализируется на организации деловых мероприятий
3.	Туристский комплекс	В.	Транспортное средство, на котором

			предоставляются услуги временного размещения, питания и развлечений
4.	Круизное судно	Г.	Коллективное средство размещения из двух и более зданий, в котором предоставляется услуги проживания, питания, развлечений

Запишите ответ

1	2	3	4

8. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Курортная гостиница	А.	Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» или «апартамент»
2.	Апартотель	Б.	Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров высшей категории.
3	Бордингхауз	В.	Гостиница с длительным сроком проживания, расположенная в черте города
4.	Сьюит отель	Г.	Гостиница, расположенная в местности, обладающей природными лечебными средствами

Запишите ответ

1	2	3	4

9. Установите соответствие между сотрудником и службой гостиницы:

1.	Администратор	А.	Служба эксплуатации номерного фонда
2.	Старшая горничная	Б.	Административная служба
3	Слесарь	В.	Служба приема и размещения
4.	Секретарь	Г.	Инженерно-техническая служба

Запишите ответ

1	2	3	4

10. Установите соответствие типы гостиничных предприятий и их определение

	Тип предприятия		Определение
1	Гостиница	А	средство размещения, предоставляющее постояльцам жилье на короткий или длительный срок проживания, номер без дополнительных удобств
2	Хостел	Б	разновидность гостиницы с полным обслуживанием

3	Пансионат	В	лечебно-профилактическое учреждение, в котором используют главным образом природные факторы
4	Санаторий	Г	средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, где предоставляется набор услуг

Запишите ответ

1	2	3	4

11. Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

- а. Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
- б. Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- в. Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- г. Уточнить тариф/питание
- д. Получить аванс / полную оплату от потребителя
- е. Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

12. Какое количество человек при бронировании считаются группой?

- а) 1-2 человека
- б) 3-4 человека
- в) 4-5 человек
- г) 7-10 человек

13. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату, называют _____.

14. Вставьте необходимый вариант ответа

Площадь номера «апартаменты» составляет _____

- А) не менее 75 м²
- Б) не менее 40 м²
- В) не менее 35 м²
- С) не менее 25 м²

Ключи:

- 1. – б) за бронирование и за фактический простой номера
- 2. – Б-Connected room
- 3. – Б-Закон «О защите прав потребителей»
- 4. – Г-перевозка пассажиров из пункта «А» в пункт «Б», на заранее заказанном транспорте
- 5. – договор (агентский)

6. – бронирование (гарантированное)

7. – 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

8. – 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

9. – 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б

10. – 1-Г, 2-А, 3-А, 4-В

11. – 1-е, 2-г, 3-в, 4-д, 5-а, 6-б

12. – г) 7-10 человек

13. – Двойное сверхбронирование

14. – Б) не менее 40 м²

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 ученик:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую и специализированную терминологию и символику;
- правильно выполнил графическое изображение алгоритма и иные чертежи и графики, сопутствующие ответу;
- 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 учителя.

- 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 математическая 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) - 60% правильных ответов

Оценка устного выступления (сообщения)

I Оценка содержательной стороны выступления: - 5 баллов.

1. Понравилось ли выступление.
2. Соответствует ли оно заявленной теме.
3. Интересно выступление и не слишком ли оно длинное.
4. Установлен ли контакт с аудиторией.
5. Продуман ли план.
6. Весь ли материал относится к теме.
7. Примеры, статистика.
8. Используются ли наглядные средства.
9. Формулировка задач или призыв к действию.
10. Вдохновило ли выступление слушателей.

II Оценка культуры речи выступающего. - 3 балла.

1. Соответствует ли речь нормам современного русского языка.
2. Какие ошибки были допущены.
3. Можно ли речь охарактеризовать как ясную, точную, краткую, богатую.

III Оценка ораторской манеры выступления.- 2 балла.

1. Манера держаться
2. Жесты, мимика.
3. Контакт с аудиторией.
4. Звучание голоса, тон голоса.
5. Темп речи.

Пожелания выступающему.

Максимум за выступление - 10 баллов.

«5» (отлично)- до 9 баллов

«4» (хорошо)- до 7 баллов

«3» (удовлетворительно)- до 5 баллов

«2» (неудовлетворительно)- менее 5 баллов

Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	<p>Качество доклада:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается 	3 2 1 0
2	<p>Использование демонстрационного материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Качество ответов на вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы. 	3 2 1
4	<p>Владение научным и специальным аппаратом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом. 	3 2 1
5	<p>Четкость выводов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	Работа целостна и логична, оригинальна.	Логика изложения	В работе отсутствуют

построения работы		нарушена.	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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Перечень экзаменационных вопросов

МДК. 05. 02. Выполнение работ по профессии портье

1. Должностные обязанности портье.
2. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
3. Общие правила приема, регистрации и поселения гостя. 3
4. Виды и формы отчетной документации в деятельности СПИР.
5. Формы и виды расчетов платежными документами в сфере гостиничного сервиса.
6. Стандарт поведения в конфликтных ситуациях, работа с жалобами гостей.
7. Портье гостиницы и его функциональные обязанности.
8. Организация услуги трансфер для гостей.
9. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
10. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки», содержащих информацию о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).
11. Стандарт внешнего вида портье, требования к форменной одежде.
12. Порядок встречи, приема, и регистрации групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
13. Стандарт внешнего вида работников службы приема и размещения и требования к личной гигиене.
14. Правила регистрации иностранных гостей.
15. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
16. Охарактеризуйте функциональные обязанности портье.
17. Оборудование и технология оснащения стойки ресепшн.
18. Охарактеризовать стандарт взаимодействия портье с гостями отеля.
19. Основные стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.
20. Общие правила приема, регистрации и поселения гостя.
21. Функциональные обязанности портье.
22. Организация рабочего места портье.
23. Алгоритм работы портье в конфликтных ситуациях.
24. Правила (стандарт) ведения телефонных переговоров.
25. Охарактеризовать рабочее место портье.
26. Правила общения по телефону.
27. Алгоритм действий портье в конфликтной ситуации с гостями.

28. Основные реквизиты - «Анкета гостя».
29. Основные реквизиты - «Карта гостя».
30. Основные реквизиты - «Счет».
31. Расчет гостя при досрочном выезде из гостиницы.
32. Возврат денежных средств при досрочном выезде гостя из отеля.
33. Характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы.
34. Основные правила общения с гостями, основные психотипы.
35. Причины возникновения претензий и жалоб, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей, порядок их рассмотрения.
36. Конфликтные ситуации и меры, принятые по их разрешению.
37. Книга отзывов и предложений, порядок ведения, сроки письменных ответов администрации на негативные отзывы.
38. Взаимодействие СПИР с другими смежными службами гостиницы. (служба питания, прачечный цех, швейцарами и подносчиками багажа).
39. Краткая характеристика служб гостиницы, с которыми взаимодействует в процессе рабочей смены портье.
40. Стандарт решения конфликтных ситуаций с гостями отеля.
41. Компетенции ночного аудитора в отеле.
42. Финансовая дисциплина, порядок оформления финансовых документов при расчетах за предоставленные услуги.
43. Проблемы обеспечения эффективного информационного взаимодействия СПИР с АХС, инженерной службой, службой безопасности.
44. Правила приема и размещения иностранных граждан, визовый режим, взаимодействие с ФМС РФ.
45. Технические средства обеспечения безопасности в отеле.
46. Виды ЧС в отеле, особенности мероприятий в режиме ЧС.
47. Алгоритм оформления возврата денег, (случаи, когда возврат запрещен).
48. Нарушения, влекущие за собой наложение дисциплинарных взысканий.
49. Понятие сервиса, основных и дополнительных платных услуг в гостинице.
50. Порядок расчетов за проживание и дополнительные услуги в отеле.
51. Краткая характеристика организационной структуры гостиницы.
52. Назначение системы оповещения в гостинице в режиме ЧС.
53. Назначение системы пожарной сигнализации в режиме ЧС.
54. Взаимодействие службы портье со службой питания, службой room-service, службой по мини-барам.
55. Взаимодействие службы приема и размещения с инженерной службой.

56. Алгоритм действий портье в режиме ЧС (отключение электроэнергии, водоснабжения, связи).
57. Алгоритм действий портье в режиме ЧС (пожар, стихийные бедствия, общественные беспорядки, угроза террористического акта).
58. Понятие конфиденциальной информации для сотрудников отеля.
59. Основные положения «Правил внутреннего распорядка предприятия».
60. Основные положения «Правил пользования средствами размещения в РФ».

Экзаменационные вопросы
МДК 05.01 «Выполнение работ по профессии горничная»

1. Характеристика службы номерного фонда.
2. Особенности гостиничной мебели и инвентаря.
3. Персонал службы номерного фонда
4. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
5. Дополнительная уборка по просьбе гостя, как один из видов промежуточной уборки.
6. Алгоритм действий в конфликтной ситуации.
7. Технология выполнения ежедневной текущей уборки.
8. Чистящие и моющие средства.
9. Уборка номера при подготовке к заезду гостя.
10. Должностные обязанности горничной.
11. Подготовка горничной к началу рабочего дня.
12. Технология уборки общественных и служебных зон.
13. Стандарт внешнего вида горничной.
14. Последовательность уборки многокомнатных номеров.
15. Основная линейка профессиональной химии применяемая при ежедневной уборке номеров различной категории.
16. Роль старшей горничной в структуре АХС.
17. Виды технических неисправностей в номере.
18. Специфика генеральной уборки номеров.
19. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы.
20. Роль службы АХС в структуре гостиницы.
21. Типы помещений в гостинице.
22. Генеральная уборка помещений общественного пользования в гостинице.
23. Профессиональная техника и химия для генеральной уборки номерного фонда и помещений общественного назначения
24. Роль горничной в организации бытовых услуг в гостинице.
25. Форменная одежда и средства защиты для горничных, особенности кроя и материалов.
26. Виды и проведение уборочных работ – «Housekeeping».
27. Служба эксплуатации номерного фонда: цели, основные функции, кадровый состав.
28. Стандарт вечернего сервиса.
29. Специфика уборки номеров после выезда гостей.
30. Примеры взаимодействия АХС с инженерно-технической службой.
31. Специфика работы супервайзера.
32. Основная линейка профессиональной химии применяемая при ежедневной уборке общественных помещений.
33. Контроль качества уборки номеров.
34. Перечислите, что категорически запрещено делать горничной во время уборки номера?

35. Меры безопасности с уборочной техникой, инвентарем, материалами.
36. Продукция индивидуального пользования.
37. Оставленные и забытые гостями вещи.
38. Уборочная техника, инвентарь, материалы.
39. Смена постельного белья: очередность, периодичность, работа с поврежденным и испорченным бельем.
40. Подготовка дополнительного места в номере гостиницы.
41. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления.
42. Требования безопасности труда горничной.
43. Стандарт поведения горничной во время работы и при общении с гостем.
44. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
45. Тематическое оформление гостиничного номера
46. Порядок исполнения заявок и контроля на устранение технических неисправностей, роль горничной.
47. Частота смены постельных принадлежностей, полотенец, покрывал в зависимости от категории номеров.
48. Психологические особенности работы в гостинице.
49. Основные характеристики технологической карты по уборке номерного фонда, общественных помещений.
50. Информационная папка для гостей.
51. Внешний вид горничной при подготовке к рабочей смене.
52. Основные правила пользования пылесосом для сухой уборки.
53. Подготовка горничной к работе.
54. Технология уборки номеров после выезда гостя.
55. Генеральная уборка номера.
56. Что запрещено делать горничной во время уборки номера?
57. Смена постельного белья: очередность, периодичность, работа с поврежденным и испорченным бельем.
58. Последовательность и виды уборки номеров.
59. Комплектация тележки горничной.
60. Особенности уборки в номерах, занятых VIP-гостями.

5. Информационное обеспечение Печатные издания

Основные источники

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

2. 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. Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Дополнительные источники

1. Академия гостеприимства : журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / учредитель и издатель: ООО "МедиаПро". – Москва : МедиаПро. – 1 р. в 2 мес.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

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. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspro.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL:

<https://profspro.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Интернет-ресурсы

1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

2. Amadeus Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

3. Деловой форум гостиничного комплекса [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<http://www.gaomoskva.ru> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

4. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rostourunion.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

5. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.new-hotel.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.

6. Турбизнес: туристический бизнес для профессионалов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourbus.ru/> (23.01.2015). – Заголовок с экрана.