



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Преподаватель	Плахотина М.В.
Преподаватель	Чернов А.С.

ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело	Варламова А.В.

ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")	Лагодина Л.Г.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

1. Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

2. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Другие формы контроля (5 семестр); Дифференцированный зачет (6 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
МДК.03.02. Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Экзамен (6 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Аттестация по модулю: экзамен		

3. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Профессиональные и общие компетенции

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

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3. 1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значения в общей структуре гостиницы.
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и	- знание принципов взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

стандартами гостиницы.	мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- демонстрация знаний принципов управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требованиями охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, используемый в профессиональной среде; алгоритмы выполнения работ в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология, используемая в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллегами, руководством и гостями.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 7. Содействовать сохранению	- правила экологической безопасности при

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации, используемой в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

Личностные результаты	Показатели оценки результата
ЛР 13	демонстрация профессиональных навыков в организации и контроля текущей деятельности работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ЛР 14	демонстрация профессиональных навыков в организации и контроля текущей деятельности работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	демонстрация трудовых функции в организации и контроля текущей деятельности работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ЛР 16	владение анализом производственных ситуаций, быстрота принятия решений в нестандартных ситуациях организации и работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ЛР 17	интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владению инновационными методами организации и работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ЛР 18	качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ЛР 19	профессиональные навыки организации и контроля текущей деятельности работы сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ЛР 20	нравственные принципы личности и способного выполнять функции

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	гражданина, работника и семьянина
ЛР 21	осознание роли профессионала сферы гостеприимства, сотрудника службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях отделения СПО и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на экзамене:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3	Наличие аттестационного листа . Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Защита отчетов о прохождении практики.	

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля по МДК 03.01.

Вариант 1.

1. Основные функции финансовой службы:

- а) прием гостей;
- б) оказание бытовых услуг;
- в) анализ результатов хозяйственной деятельности;
- г) оказание услуг развлечений.

2. В структуру административно - хозяйственной службы входит:

- а) горничные
- б) администратор;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

- в) консьержи;
- г) специалисты по бронированию.

3. Рабочая тележка горничной предназначена для -

- а) транспортировки в гостиничный номер необходимых принадлежностей для уборки номера;
- б) транспортировки в гостиничный номер заказа;
- в) транспортировки в гостиничный номер room-service
- г) транспортировки в гостиничный номер уборочного инвентаря

4. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) услуги прачечной;
- б) услуги переводчика;
- в) экскурсионные услуги;
- г) пользование медицинской аптечки.

5. Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта;
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках;
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг;
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз.

6. ВВ – означает:

- а) проживание в отеле без питания;
- б) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- в) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- г) полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол)

7. Служба по предоставлению питания в номер:

- а) room-service;
- б) ресторанная служба;
- в) служба приема и размещения;
- г) служба обслуживания.

8. К дополнительным услугам не относятся:

- а) медицинская помощь;
- б) организация продажи билетов на все виды транспорта;
- в) экскурсионное обслуживание;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

г) прокат автомобилей;

9. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:

- а) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать;
- б) уборка номера по просьбе гостя;
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд;
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость.

10. НВ – означает:

- а) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- б) проживание в отеле без питания;
- в) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- г) полный пансион – завтрак, обед и ужин (шведский стол)

Вариант II

1. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях:

- а) служба приема и размещения;
- б) служба консьержей;
- в) служба бронирования;
- г) банкетная служба.

2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) дополнительная кровать в номер;
- б) услуги room-service;
- в) иголки и нитки;
- г) копировальные услуги

3. Основные функции службы питания:

- а) оказание услуг связи;
- б) контроль за работой системы кондиционирования.
- в) оказание бытовых услуг;
- г) организация и обслуживание банкетов

4. Услугу по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы называют:

- а) транзит;
- б) экскурсия;
- в) тур;
- г) трансфер.

5. К административно-хозяйственной службе не относится:

- а) горничная;
- б) портье;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

- в) уборщица;
- г) супервайзер

6. Основные функции инженерно-технической службы:

- а) услуги портного;
- б) торговые киоски;
- в) создание условий для функционирования электротехнических устройств;
- г) услуги парикмахерской.

7. Основные функции ночного аудитора состоят:

- а) в подведении финансовых итогов за сутки;
- б) в проверке чтобы персонал не спал;
- в) в контроле за ночной уборкой;
- г) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги.

8. Профессиональное объединение консьержей называется:

- а) Золотые люди;
- б) Золотые руки;
- в) Золотые ключи;
- г) Золотые гуси

9. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:

- а) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать;
- б) уборка номера по просьбе гостя;
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд;
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость.

10. НВ – означает:

- а) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- б) проживание в отеле без питания;
- в) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- г) полный пансион – завтрак, обед и ужин (шведский стол)

Ключ к тесту

№ вопроса	Вариант 1	Вариант 2
1	в	г
2	а	в
3	а	г
4	г	г
5	а	б
6	б	в
7	а	а
8	а	в
9	б	б
10	а	а

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 6 вопросов теста в отведенное время.

Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля по МДК 03.02.

1. Выберите правильное слово: These are chambermaids, _____, restaurant staff who usually receive tips.

- a) cooks b) bellmen c) nurses d) managers

2. Выберите правильное слово: The chief receptionist is responsible for the work of the _____

- a) front desk b) back office c) PR department d) housekeeping

3. Выберите правильное слово: Smaller hotels use ____ for maintenance and support work.

- a) chambermaids b) outside contractors c) bellmen d) night clerks

4. Выберите правильное слово: I'm sorry, we are fully ____ today. No rooms are available.

- a) stayed b) paid c) booked d) shopped

5. Выберите правильное слово: Most hotels provide only ____ breakfast, but ours is famous for its Full British Breakfast.

- a) European b) continental c) Russian d) American

6. Выберите правильное слово: The aim of our hotel is to serve ____ according to the best standards.

- a) managers b) cooks c) customers d) consierges

7. Выберите правильное слово: The main function of the food and beverage service is to provide ____ for the restaurant or room service.

- a) bottles b) provisions c) dishes d) napkins

8. Выберите правильное слово: What is the total ____ for the room service? - Five hundred.

- a) amount b) number c) charge d) check

9. Выберите правильное слово: Our hotel provides facilities for people with special ____.

- a) likes b) preference c) rates d) needs

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

10. Выберите правильное слово: If parents need to go out, the housekeeping department can arrange for someone, most frequently one of the ____, to stay with the children.

- a) cooks b) carpenters c) chambermaids d) consierges

11. Выберите правильное слово: Some resort hotels hire professional ____ to provide sports lessons to the guests.

- a) athletes b) waiters c) drivers d) pilots

12. Выберите правильный ответ: If you ____ the bill now, we'll return 5 percent to your credit card.

- a) pay b) will pay c) have paid d) has paid

Ключ к тесту

№ вопроса	ответ
1	b
2	a
3	b
4	c
5	b
6	c
7	b
8	c
9	d
10	c
11	a
12	a

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 10 вопросов теста в отведенное время.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

1	Решение экстраординарных ситуаций	25
---	-----------------------------------	----

Задание 1: Звонит гость из номера, и говорит, что у него в номере течёт полотенцесушитель. Ваши действия.

Задание 2: Гость подходит к стойке регистрации и сообщает администратору, что горничная зашла в номер без стука, гость возмущен. Ваши действия

Задание 3: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков рекомендуемой обработке. Ваши действия.

Задание 4: Обоснуйте разницу между комплектацией рабочей тележки горничной для дневной и вечерней уборки номеров

Задание 5: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.

Задание 6: Вы супервайзер. Гость решил воспользоваться услугами прачечной. Ваши действия

1. Оценка по учебной и производственной практики

Целью оценки учебной и производственной (по профилю специальности) практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

5.1. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

5.1.1. Учебная практика:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
6. Проведение различных видов уборочных работ.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
7. Оформление документов на забытые вещи.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Использование в работе знаний иностранных языков.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10

1.1.2. Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
7. Ведение учета забытых вещей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Работа с просьбами и жалобами гостей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
13. Оформление отчетной документации.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, , ОК 7, ОК 9, ОК 10

5.2. Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики)

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

2. Контрольно-оценочные материалы для экзамена¹

I. ПАСПОРТ

Задания к Э(к). формируются 3 способами:

1. *Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*

2. *Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*

3. *Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения. ЛАБОАТОРИЯ БАР-РЕСТОРАН

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3. 1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значения в общей структуре гостиницы.	
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- знание принципов взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	номерного фонда.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- демонстрация знаний принципов управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требованиями охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, используемый в профессиональной среде; алгоритмы выполнения работ в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.	
ОК 3. Планировать и реализовывать	- содержание актуальной нормативно-правовой	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

собственное профессиональное и личностное развитие	документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология, используемая в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллегами, руководством и гостями.	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации, используемой в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	
--	---	--

Информационное обеспечение реализации программы

1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>