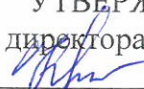


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Московской области «Электростальский колледж»

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УР  
  
И.В. Краснобельмова  
«31» августа 2019г.

**Комплект контрольно-оценочных средств**  
**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников**  
**службы питания**

по специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

на базе основного общего образовани  
с получение среднего общего образования

**Разработчик:**  
преподаватель **Вальцова Виктория Алексеевна**

г.о. Электросталь  
2019 год

# 1. Паспорт комплекта оценочных средств

## Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности **ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело**

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

## 1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

Элемент модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК 02.01.	Экзамен
УП	Д\З
ПП	Д\З
ПМ (в целом)	Экзамен (квалификационный) Выполнение практического задания на изготовление продукции

## 2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

### «Иметь практический опыт – уметь – знать»

В результате изучения профессионального модуля студент должен:

#### иметь практический опыт:

- П.1. планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- П.2. Разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- П.3. организация и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с планами и стандартами гостиницы;
- П.4 контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- У.1. - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- У.2. - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

- У.3 - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. На иностранном языке;
- У.4.-анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- У 5 - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- У.6 - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- У 7 - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- 3.1 - задачи, функции и особенности работы службы питания;
- 3.2 - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- 3.3 - особенности организации предприятий питания разных типов классов, методов и форм обслуживания;
- 3.4 - к требования обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- 3.5 - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- 3.6 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- 3.7 - технологию организации процесса питания;
- 3.8 - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- 3.9 - этапы процесса обслуживания;
- 3.10. Регламенты службы питания;
- 3.11 - критерии и показатели качества обслуживания;
- 3.12 - методы оценки качества предоставленных услуг.

### **3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля** **Типовые задания для оценки освоения МДК 02.01**

Проверяемые результаты обучения: У 1- 6, 3 1-16

№п\п	Задания	Индексы ПК и ОК	Показатели оценки результата
1	Карточки – задания ( Приложение 1)	ПК 2.1- ПК 2.2	Правильное выполнение работы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
----------	---	--------------------------------------	-------------------------------------

1	Раздел 1.МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	ОК 1, ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 2.1-ПК 2.3	Практическая работа
2	Раздел 2. МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	ОК 1, ОК 5, ОК 9-ОК 11	Практическая работа
3	Учебная практика по ПМ.02	ОК 1, ОК 5, ОК 9-ОК 11	Отчет по учебной практике
4	Производственная практика по ПМ.02	ОК 1, ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 2.1-ПК 2.3	Отчет по производственной практике

Сформированность выше перечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;

- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.

«отлично»	85-100% правильных ответов
«хорошо»	70-84% правильных ответов
«удовлетворительно»	50-69% правильных ответов
«неудовлетворительно»	0-49% правильных ответов

### 3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

#### Типовые задания для оценки освоения МДК 02.01

Проверяемые результаты обучения: У 1- 6, З 1-16

№п/п	Задания	Индексы ПК и ОК	Показатели оценки результата
1	Карточки – задания ( Приложение 1)	ПК 1- ПК 2	Правильное выполнение работы

### Задание №1

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Составьте план деятельности работы службы питания в электронном виде с учетом масштабов деятельности. Продемонстрируйте ваш готовый план.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

### Задание №2

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Смоделируйте ситуацию в группе со студентами по организации, координации и контролю деятельности службы питания. Продемонстрируйте данный процесс.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

### Задание №3

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Вы приняли заказ по доставке еды в номер, но гость не открыл двери номера в назначенное время. Продемонстрируйте процесс взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса для удовлетворения потребностей в питании гостя.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №4

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5\*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Проведите оценку потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. Продемонстрируйте результат.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №5

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5\*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Одна сотрудница (официантка) ушла в декретный отпуск, повар уволился, кондитер ушла на пенсию. Официанты не успевают обслуживать гостей в торговом зале ресторана. Нет помощника на выходные для обслуживания шведского стола на завтраки. Составьте план потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. Продемонстрируйте результат.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №6

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5\*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Определите численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами для ресторанов гостиниц. Продемонстрируйте результат.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №7

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 5\*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Определите численность и функциональные

обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами на иностранном языке

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №8

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. При помощи ресурсов интернет найдите отчетность компании, которое управляет гостиницей «Novotel». Проанализируйте результаты деятельности службы питания гостиницы «Novotel». Представьте ваш анализ в виде презентации, продемонстрируйте членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №9

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. При помощи ресурсов интернет найдите отчетность компании, которое управляет гостиницей «Novotel». Проанализируйте потребности в материальных ресурсах и персонале службы питания гостиницы «Novotel». Представьте ваш анализ в виде презентации, продемонстрируйте членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №10

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. Составьте при помощи информационных технологий примерное меню для группы туристов на неделю. Туристы исповедуют ислам. Готовое меню передайте экономисту для расчета стоимости через файлообменник (сетевую папку) для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания. Пр продемонстрируйте результаты вашей работы членам комиссии.



Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №11

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. Составьте документацию службы питания в соответствии с регламентами службы питания. Продемонстрируйте результаты вашей работы членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №12

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс организации и контроля подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания на русском и иностранном на иностранном языке.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №13

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков и соблюдением техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарем и оборудованием согласно внутренним локальным актам гостиниц.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №14

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №15

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. Продемонстрируйте в группе со студентами процесс проведения оценки уровня качества обслуживания гостей.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №16

Текст задания:

Составьте краткое описание функций работы службы питания.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №17

Текст задания:

Заполните таблицу «Функции и особенности работы службы питания». Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №18

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. У вас появились новые сотрудники в службе питания и вам необходимо им напомнить законодательные и

нормативные акты о предоставлении услуг службы питания. Смоделируйте ситуацию в группе студентов. Перечислите законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №19

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. У вас появились жалобы от постояльцев гостиницы на плохое обслуживание сотрудников службы питания и вам необходимо им напомнить законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания. Смоделируйте ситуацию в группе студентов. Проведя беседу о необходимости соблюдения законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса. Продемонстрируйте ситуацию членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №20

Текст задания:

Составьте таблицу и охарактеризуйте особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания. Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №21

Текст задания:

Заполните таблицу «Организация предприятий питания разных типов и классов». Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

## Задание №22

Текст задания:

Заполните таблицу «Методы и формы обслуживания на предприятиях питания. Результат работы продемонстрируйте членам комиссии.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

## Задание №23

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. У вас появились новые сотрудники в службе питания и вам необходимо проинформировать их о требованиях к обслуживающему персоналу, правилах и нормах охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Смоделируйте данную ситуацию в группе со студентами. Продемонстрируйте процесс информирования сотрудников.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

## Задание №24

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице 4\*. У вас появились новые сотрудники в службе питания и вам необходимо провести инструктаж о правилах и нормах охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Смоделируйте данную ситуацию в группе со студентами. Продемонстрируйте процесс проведения инструктажа (ознакомления) обслуживающего персонала с правилами и нормами охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

## Задание №25

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы питания в гостинице. Вам необходимо пройти добровольную сертификацию услуг службы питания в гостинице. Составьте документ, в котором будут перечислены все требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания. Результат работы представьте членам комиссии в электронном виде.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### **4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля Типовые задания для оценки освоения МДК 02.02**

Проверяемые результаты обучения: У 1- 6, З 1-16

<b>№п/п</b>	<b>Задания</b>	<b>Индексы ПК и ОК</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
1	Карточки – задания ( Приложение 1)	ПК 1- ПК 2	Правильное выполнение работы

Задание №1

Текст задания:

You are a supervisor of the hotel food service. Make a plan of food service work taking in account range of activity. Demonstrate your ready plan.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №2

Текст задания:

You are a supervisor of the hotel food service. Make a situation on organization, coordination and control food service activity. Demonstrate this process.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №3

Текст задания:

You are a supervisor of the hotel food service. You took the order to deliver food to the room, but the guest did not open the door of the room at the appointed time. Demonstrate the process of interacting with other hotel complex services to meet the guest's requirements to the food service..

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №4

Текст задания:

You are a head of the catering service at a 5 \* hotel with 50 rooms and 180 beds. Estimate the need of the catering service in material resources and staff. Show the result.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №5

Текст задания:

You are the head of the catering service in a 5 \* hotel with a total number of 50 rooms, and 180 beds. One employee (a waitress) went on maternity leave, a cooker quit and a pastry chef retired. The waiters do not have time

to serve guests in the restaurant. There is no assistant for weekends to serve breakfast buffet. Make a plan for the needs of the food service for material resources and personnel. Show the result.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №6

Текст задания:

You are the head of the catering service in a 5 \* hotel with a total number of 50 rooms, the number of beds is 180. Find out the number and functional responsibilities of employees, in accordance with the established standards for hotel restaurants. Show the result.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №7

Текст задания:

You are the head of the catering service in a 5 \* hotel with a total number of 50 rooms, the number of beds is 180. Find out the number and functional responsibilities of employees, in accordance with the established standards in a foreign language

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №8

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. Using the Internet resources, find the accounts of Yekaterinburg Center LLC, which manages the Novotel Hotel. Analyze the results of the Novotel hotel catering service. Present your analysis, demonstrate it to the commission members.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №9

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. Using the Internet resources, find the accounting of LLC «Yekaterinburg Center», which manages the Novotel Hotel. Analyze the material and staffing needs of the Novotel hotel catering service. Present your analysis, demonstrate it to the commission members.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №10

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. Use information technology to create a sample menu for a group of tourists for a week. Tourists profess Islam. Transfer the ready menu to an economist to calculate the cost through a file hosting service (network folder) for conducting office work and fulfilling the rules of the food service. Show the results of your work to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №11

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. Make up food service documentation in accordance with food service regulations. Show the results of your work to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

#### Задание №12

Текст задания:

You are the head of the catering service at a 4 \* hotel. Demonstrate in a group with students the process of organizing and monitoring the preparation and servicing of consumers using various methods and techniques for serving food and drinks in catering organizations in Russian and foreign in a foreign language.



Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №13

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. Demonstrate in the group with students the process of servicing consumer services using various methods and techniques for serving food and drinks and observing safety and labor protection when working with equipment in accordance with internal local acts of hotels.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №14

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. Demonstrate in a group with students the process of monitoring the current activity of food service employees to maintain the required level of quality of guest service.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №15

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. Demonstrate in the group with students the process of estimation the level of guest service quality.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №16

Текст задания:

Describe in short the functions of food service staff.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №17

Текст задания:

Fill in the table "Functions and features of the food service work." Show the result of the work to the members

of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №18

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. You have new employees in the food service and you need to remind them the laws and regulations on the provision of food service. Make a situation in a group of students. List the laws and regulations on the provision of catering services at a hotel complex.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №19

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. You have received complaints from hotel guests about the poor service of food service employees and you need to remind them the laws and regulations on the provision of food service. Make a situation in a group of students. Having a conversation about the need to observe laws and regulations on the provision of catering services of a hotel complex. Show the situation to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №20

Текст задания:

Make a table and describe the features of the organization of catering enterprises of different types and

classes, methods and forms of service. Show the result of the work to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №21 Текст задания:

Fill in the table “Organization of catering enterprises of different types and classes”. Show the result of the

work to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №22

Текст задания:

Fill in the table “Methods and forms of service at catering enterprises. Show the result of the work to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №23

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. You have new employees in the food service and you need to inform them about the requirements for service personnel, rules and standards of labor protection, safety, industrial sanitation, fire protection and personal hygiene. Make this situation in a group with students. Demonstrate the process of informing employees.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №24

Текст задания:

You are the head of the catering service in the 4 \* hotel. You have new employees in the food service and you need to give a briefing on the rules and standards of labor protection, safety, industrial hygiene, fire protection and personal hygiene. Make this situation in a group with students. Demonstrate the process of instructing the housekeeping staff on the rules and regulations of labor protection, safety, industrial sanitation, fire protection and personal hygiene.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №25

Текст задания:

You are the head of the hotel catering service. You need to undergo voluntary certification of hotel catering services. Draw up a document that will contain all the requirements for the retail and production facilities of food service organizations. Present the result of the work to the members of the commission in electronic form.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №26

Текст задания:

Make and fill in the table “Requirements for the trading and industrial premises of food service organizations”. Show the result to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №27

Текст задания:

Make up a short vocabulary of professional terminology for the food service in a foreign language. Show

the result of the work to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №28

Текст задания:

You are the head of the hotel catering service. An international scientific symposium will be held in your hotel, the participants of which will come not only from the CIS countries, but also from Western countries. The organizer of a scientific symposium from England arrived at the hotel to draw up a menu in advance and to organize meals for the participants of the symposium. Make a situation with a student from your group and demonstrate it.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №29

Текст задания:

You are the head of the hotel catering service. You are constantly looking for ways to improve organization quality and food technology. Draw up a diagram of the technology for organizing the catering process for a hotel enterprise of category 5\*. Show it to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №30

Текст задания:

You are the head of the hotel catering service. Some people suffered from flood are temporarily accommodated in your hotel. You need to arrange meals for them. Make a situation

in the group with students on the organization of the food process in accordance with the technology and demonstrate it to the members of the commission.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

## **II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

### **1. ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

#### **2. Форма проведения промежуточной аттестации экзамен квалификационный**

#### **3. Процедура проведения.** Экзамен проводится после выполнения и сдачи всех практических работ, предоставления отчетов о прохождении практик и сдаче экзамена по междисциплинарным курсам.

#### **4. Перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
2. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров
4. Раскройте технологию генеральной уборки
5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров
6. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
7. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
8. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
9. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели? 10. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
11. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
12. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.
13. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу
14. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда
15. Вечерний сеанс как один из видов промежуточной уборки номеров
16. Оборудование прачечной-химчистки

- 17.Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
- 18.Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
- 19.Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?
- 20.Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки
- 21.Технология выполнения заказов прачечной-химчистки
- 22.Организация отдыха и развлечения гостей
- 23.Бельевое хозяйство: порядок хранения и смены белья в гостинице
- 24.Услуги оздоровительного центра гостиницы
- 25.Должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра гостиницы
26. Что относится к уборочной технике в современных отелях?

### **Критерии оценивания экзаменационных заданий**

#### **«Отлично»**

1. Содержание ответов полностью раскрывает тему вопроса.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет хорошо выраженный аналитический характер; выводы конкретны, существенны.
4. Без затруднений выполняет вычисления.
5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

#### **«Хорошо»**

1. Содержание ответов раскрывает тему вопроса, но допущены небольшие неточности.
2. Общая грамотность в изложении материала; умелое использование профессиональной терминологии.
3. Правильно реализует алгоритмы решения задач по исходным данным. Изложение текста имеет незначительные неточности, которые не сказываются на итоговом результате; выводы конкретны.



4. Без затруднений выполняет вычисления.

5. Правильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

**«Удовлетворительно»**

1. Содержание ответов не полностью раскрывает тему вопроса.

2. Допущена неграмотность в изложении материала; неумелое использование профессиональной терминологии.

3. Допущены неточности в расчетах, небрежно выполнены вычисления.

4. Неправильно распределяет время, умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.

**«Неудовлетворительно»**

1. Студент не знает технической терминологии; оформление ответов не соответствует требованиям.

2. Общая безграмотность текста; неумение использовать профессиональную терминологию. Большое число ошибок, требуется доскональная проверка результатов.

3. Студент путается в последовательности расчетов, имеются ошибки.

4. Неправильно распределяет время, не умеет использовать разрешенные наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы.