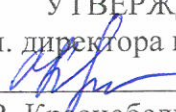


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

И.В. Краснобельмова
«31» августа 2019г.

Комплект контрольно-оценочных средств

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

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования
с получение среднего общего образования

Разработчик:
преподаватель Вальцова Виктория Алексеевна

г.о. Электросталь
2019 год

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида деятельности **ПМ. 03. 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 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 03.01.	Экзамен
УП	ДЗ
ПП	ДЗ
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- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

П 2- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

У 1- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

У 2 - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

У 3 - рассчитывать нормативы работы горничных;

У 4 - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

З 1 - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

З 2 - принципы взаимодействия с другими службами отеля;

- 3 3 - сервисные стандарты housekeeping;
- 3 4 - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- 3 5 - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- 3 6 - принципы управления материально-производственными запасами;
- 3 7 - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- 3 8 - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- 3 9 - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. МДК.03.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ОК 1 - ОК 11, ПК 3.1 – ПК 3.3	Практическая работа
2	Раздел 2. МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ОК 1 - ОК 11, ПК 3.1 – ПК 3.3	Практическая работа
3	Тема 3. Учебная практика по ПМ.03	ОК 1 - ОК 11, ПК 3.1 – ПК 3.3	Отчет по практике
4	Тема 4. Производственная практика по ПМ.03	ОК 1 - ОК 11, ПК 3.1 – ПК 3.3	Отчет по практике

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

уметь:

- Осуществлять планирование деятельности Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- Определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;
- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы;
- Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;
- Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
- Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;
- Организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и контролировать уборку номеров,
- Службных помещений и помещений общего пользования;
- составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;
- организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;
- контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;
- принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;
- составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;
- осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;
- принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;
- работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;
- заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;
- организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;
- организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке;
- Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных.
- знать:
- Методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;
- Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей.
- Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживаемому персоналу, цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
- Квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения

обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;

– Особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;

– Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

– особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

– Перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги, требования к их формированию, правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах, размеры площади каждого номера, систему работы, коммуникаций, состояние оборудования; правила техники безопасности, противопожарной безопасности, сроки проживания клиентов в номерах, рациональную организацию труда на рабочем месте, систему оплаты труда, требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; виды и последовательность уборочных операций; основные виды уборочных работ правила техники безопасности при проведении уборочных работ; порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

– Особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы;

Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

«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 01.01

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 3.1- ПК3. 2	Правильное выполнение работы

Приложение 1

Задание №1

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда.

Составьте план работы уборки номеров в соответствии с планом работы службы обслуживания номерного фонда. Смоделируйте ситуацию в группе студентов по организации работы персонала.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №2

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда; Смоделируйте ситуацию в группе со студентами по организации персонала для выполнения услуг сотрудниками службы (выданы задания персоналу). Проведите контроль выполнения заданий и соблюдения стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №3

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда. Оформите документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №4

Текст задания:

Вы являетесь руководителем обслуживания номерного фонда в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Составьте графики выхода на работу и уборки помещений, рассчитайте нормативы горничных. Продемонстрируйте результат.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №5

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда в гостинице 5*с общим количеством номеров 50 ед., количество койко-мест 180. Организуйте процесс контроля состояния номерного фонда в соответствии со стандартами и локальными актами гостиниц, контроля работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте. Заполните документацию службы

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №6

Текст задания:

Вы являетесь руководителем службы обслуживания номерного фонда в гостинице. Проведите процесс контроля работы персонала по оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. Смоделируйте ситуацию в группе студентов.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №7

Текст задания:

Составьте структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и дайте характеристику службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее целей, задач, значение в общей структуре гостиницы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №8

Текст задания:

Дайте определение понятию «Принципы». Опишите принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами отеля.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №9

Текст задания:

Дайте определение понятию «Стандарты» Охарактеризуйте сервисные стандарты housekeeping.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №10

Текст задания:

Составьте таблицу «Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей в помещениях средств размещения». Опишите санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №11

Текст задания:

Составьте план мероприятий по обеспечению порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. Проведите мероприятия по обеспечению порядка материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №12

Текст задания:

Дайте определение понятию «принципы». Охарактеризуйте принципы управления материально-производственными запасами.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №13

Текст задания:

Дайте определение понятию «методы». Охарактеризуйте методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №14

Текст задания:

Охарактеризуйте требования охраны труда, техники безопасности при проведении уборочных работ, требования противопожарной безопасности в гостинице.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №15

Текст задания:

Перечислите документы, необходимые для формирования отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Составьте отчет службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

4.Банк контрольно-оценочных средств

4.1. Задания для текущего контроля

Задание №1

Текст задания:

You are the head of room service.

Create a room cleaning work plan in accordance with the work plan of the room service. Simulate the situation in a group of students on the organization of staff work.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №2

Текст задания:

You are the head of room service; Simulate the situation in a group with students on the organization of personnel for the implementation of services by service employees (tasks assigned to staff). Monitor the fulfillment of tasks and compliance with the quality standards of the services provided by the service employees

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №3

Текст задания:

You are the head of room service. Make out documents for the reception of rooms and the transfer of guests from one room to another.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №4

Текст задания:

You are the manager of room fund services in a 5 * hotel with a total number of rooms of 50 units, the number of beds 180. Make schedules for going to work and cleaning the premises, calculate the standards of maids. Show the result.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №5

Текст задания:

You are the head of room service in a 5 * hotel with a total number of rooms of 50 units, the number of beds 180. Organize the process of monitoring the condition of the number of rooms in accordance with the standards and local acts of hotels, monitoring the work of maintenance personnel to observe safety measures at work location. Fill out the service documentation

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №6

Текст задания:

You are the head of room service. at the hotel. Carry out the process of monitoring the work of first aid personnel and actions in an emergency. Model a situation in a group of students.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №7

Текст задания:

Make up the structure of the service and maintenance of rooms and give a description of the service and maintenance of rooms, its goals, objectives, value in the overall structure of the hotel.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №8

Текст задания:

Define the concept of “Principles”. Describe the principles of interaction between the service department and the operation of the room fund with other hotel services.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №9

Текст задания:

Define the concept of “Standards” Describe the service standards of housekeeping.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №10

Текст задания:

Make a table "Sanitary and hygienic measures to ensure cleanliness, order, comfort of guests in the premises of accommodation." Describe the sanitary and hygienic measures to ensure the cleanliness, order, comfort of the guests.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №11

Текст задания:

Make an action plan to ensure the order of material and technical support of the hotel and monitoring compliance with the norms and standards of equipping the number of rooms. Take measures to ensure the order of material and technical support of the hotel and control over the observance of norms and standards of equipping the number of rooms.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №12

Текст задания:

Define the concept of "principles." Describe the principles of inventory management.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №13

Текст задания:

Define the concept of “methods”. Describe methods for assessing the level of service provided to guests.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №14

Текст задания:

Describe the requirements of labor protection, safety during harvesting, the requirements of fire safety in a hotel.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Задание №15

Текст задания:

List the documents required for reporting in the service and maintenance of the number of rooms.

Make a report of the service and maintenance of the number of rooms.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

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

3. **Процедура проведения.** Экзамен проводится после выполнения и сдачи всех форм контроля.

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

1.Что понимается под гостиничной индустрией, дайте характеристику составляющим ее элементов. 2.Какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? В чем заключается сущность гостиничной деятельности?

3.Раскройте понятие гостиницы. Изобразите схематически признаки гостиницы.

4.Каким образом классифицируются средства размещения? Дайте характеристику основных групп.

5. Сравните номера гостиничного предприятия разной категории:

1 вариант – Сьюит, студия, номер первой категории.

2 вариант – Апартамент, студия, номер второй категории

3 вариант – Сьюит, люкс, студия

4 вариант – Апартамент, люкс, номер третьей категории

5 вариант – Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории.

6. Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии

7. Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии

8. В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии

9.Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала

10.Какова последовательность кадрового планирования

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.