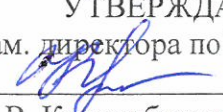


УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

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

Комплект контрольно-оценочных средств
ПМ.05 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования
с получением среднего общего образования

Разработчик:
преподаватель Вальцова Виктория Алексеевна

1. Паспорт комплекта оценочных средств

1.1 Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида деятельности **ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»** 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 профессиональной деятельности освоен / не освоен».

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1

Элемент модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК.05.01 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»	Дифференцированный зачет (ДЗ)
ПП 05 Производственная практика	Дифференцированный зачет (ДЗ)
ПМ. 05 ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	Экзамен квалификационный (ЭК)

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Профессиональные и общие компетенции

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

«Иметь практический опыт – уметь – знать»

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт (ПО):

- ПО1 выполнения уборочных работ в соответствии с санитарными правилами и нормами содержания жилых и нежилых помещений в гостинице;
- ПО2 предоставления гостям дополнительных бытовых услуг;
- ПО3 работы с электроприборами и уборочным инвентарем в соответствии с правилами безопасности труда;

уметь (У):

- У1 убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц, санузлы и другие закрепленные помещения;
- У2 производить смену постельного белья и полотенец в установленные сроки и после каждого выезда гостей;
- У3 принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (стирку и чистку одежды, утюжку и мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение;
- У4 контролировать и обеспечивать сохранность имущества гостиницы, принимать номера после выезда гостей;
- У5 своевременно сообщать старшему по смене об обнаружении порчи имущества и оборудования;
- У6 поддерживать в чистоте и порядке, комплектовать рабочую тележку горничной;
- У7 пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и т.п.);
- У8 строго соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности, оперативно принимать решения в экстренных случаях;

Знать (З):

- 31 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и правила внутреннего распорядка в местах проживания для гостей и персонала гостиниц;
- 32 технологическую последовательность и порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 33 устройство электробытовых приборов, правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- 34 места расположения местной запорной арматуры;
- 35 ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и другими покрытиями;
- 36 виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- 37 порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- 38 правила активирования и порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- 39 порядок проверки наличия и активирования утерянной или испорченной

гостиничной собственности;

- 310 правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- 311 правила обращения с магнитными ключами;
- 312 правила организации хранения ценностей проживающих.

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки освоения теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, выполнение контрольных работ.

3.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 05. 01.

Задание 1: тестирование

Проверяемые результаты обучения: 31, 32, 34, 35, 36, 38, 39, 310, 311.

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 20 мин

Текст задания:

Вариант 1

1. В настоящее время в качестве систем доступа в номера применяются (указать лишнее):
 - а) традиционные замки с ключами
 - б) электронно-магнитные замки с картами
 - в) видеокамер, расположенные вне гостиницы

2. Площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком определяется понятием -
 - а) место-день
 - б) гостевой номер
 - в) койко-место

3. Шапочка банная входит в комплект
 - а) средств индивидуальной защиты
 - б) средств охраны труда
 - в) предметов санитарно-гигиенического оснащения номера

4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом -
- а) с 12 часов текущих суток по московскому времени
 - б) с 00 часов по местному времени
 - в) с 12 часов текущих суток по местному времени
5. Побудка по просьбе гостя может осуществляться несколькими способами (указать лишний) -
- а) телефонным звонком
 - б) автоматическим или посредством интерактивных телевизионных систем
 - в) настоятельный стук в дверь
6. Должности портье и оператора по расчетам за гостиничные услуги относятся к службе
- а) технической службы
 - б) отдела продаж
 - в) приема и размещения
7. Индивидуальные электронные сейфы -
- а) повышают престижность отеля
 - б) обеспечивать секретность информации
 - в) повышают безопасность хранения ценностей и ценных бумаг гостя
8. В случае задержки выезда потребителя не более 6 часов после расчетного часа плата за проживание взимается как -
- а) в порядке почасовой оплаты
 - б) за полные сутки
 - в) за половину суток
9. Договор на предоставление услуг гражданам России заключается при предъявлении потребителем
- а) удостоверения личности
 - б) загранпаспорта
 - в) паспорта или военного билет
10. Документом учета использования номерного фонда является
- а) кассовый отчет
 - б) шахматная ведомость
 - в) ведомость движения номерного фонда

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	в
2	в
3	в
4	в
5	в
6	в
7	в
8	а
9	в
10	в

Вариант 2

1. При обнаружении неполадок и неисправностей в гостевом номере -
 - а) горничная прекращает уборочные работы
 - б) горничная оповещает дежурного администратора
 - в) горничная вносит заявку на ремонтные работы в специальный журнал и сообщает технической службе
2. Рабочий наряд на уборку номеров содержит (указать лишнее)
 - а) номер комнаты
 - б) количество комнат в номере
 - в) число гостей, проживающих в номере
3. При комплектации рабочей тележки для горничной на верхнем ярусе выкладывается -
 - а) чистое белье
 - б) моющие средства
 - в) выкладка предметов гостеприимства
4. Площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком определяется понятием -
 - а) место-день
 - б) гостевой номер
 - в) койко-место
5. Основным документом, регламентирующим порядок предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, является -

- а) Порядок проживания в гостинице
 - б) Трудовой кодекс РФ
 - в) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
6. В случае задержки выезда потребителя от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за проживание взимается -
- а) в порядке почасовой оплаты
 - б) за половину суток
 - в) за полные сутки
7. В случае задержки выезда потребителя от 6 до 12 часов после расчетного часа плата за проживание взимается -
- а) в порядке почасовой оплаты
 - б) за полные сутки
 - в) за половину суток
8. Договор на предоставление услуг иностранным гражданам заключается при предъявлении потребителем
- а) удостоверения личности
 - б) загранпаспорта (и визы в предусмотренном порядке)
 - в) паспорта или военного билет
9. Цена номера (места в номере), а также порядок и форма его оплаты устанавливаются -
- а) исполнителем
 - б) государством
 - в) Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ
10. Учет проживающих на этаже ведется по списку, который называется
- а) список выбытия
 - б) картотека
 - в) шахматка

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	в

2	В
3	В
4	В
5	В
6	В
7	В
8	б
9	а
10	В

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

Задание 2: тестирование

Проверяемые результаты обучения: 33, 35, 37.

Инструкция: выбрать правильный ответ

Время выполнения: 10 мин

1. Для расчетов с помощью пластиковых карт в гостинице должно быть специальное оборудование
 - а) факс
 - б) кассовый аппарат
 - в) импринтер
2. Форму отслеживания начислений на счета гостей и платежей, которая осуществляется в ночную смену, характеризуют как
 - а) режим работы
 - б) бухгалтерская сверка
 - в) ночной аудит
3. Завершающая стадия цикла обслуживания гостей услугами временного проживания называется
 - а) проживание
 - б) въезд
 - в) выезд

4. До своего отъезда из гостиницы гость должен

- а) сдать оборудование номера
- б) уведомить горничную об отъезде
- в) полностью рассчитаться по счетам

5. Личные анкеты гостей на период проживания хранятся

- а) в файлах
- б) в сейфах
- в) в картотеке гостиницы

Текст задания:

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	в
2	в
3	в
4	в
5	в

Вариант 2

1. В гостиницах используются два вида расчетов

- а) кассовый и электронный
- б) банковский и операционный
- в) наличный и безналичный

2. Пластиковая магнитная карта с индивидуальным кодом, которая используется для ограничения доступа в номер называется

- а) электронным замком
- б) электронным ограничителем
- в) электронным ключом

3. Обязательной процедурой подтверждения намерений стать гостем отеля является личная подпись в

- а) карте гостя
- б) квитанции
- в) анкете гостя

4. Этап цикла обслуживания, который включает регистрационные формальности и размещение называется

- а) бронь
- б) выезд
- в) въезд

5. Большинство операций, осуществляемых службой приема и размещения, производятся

- а) в кабинете начальника службы приема и размещения
- б) в кассе
- в) за регистрационной стойкой

Ключ к тесту:

№ вопроса	Правильный вариант ответа
1	в
2	в
3	в
4	в
5	в

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 4 вопроса теста в отведенное время

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся правильно ответил на 3 вопроса теста в отведенное время

Задание 3: выполнение практической работы

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У3, У7, У8

Инструкция: Оформить счет за проживание в гостинице ООО «Бригантина» (г. Новороссийск)

Время выполнения: 20 мин

Критерии оценки:

- правильность составления счета;

- точность и грамотность оформления необходимой документации (заявок, бланков, карточек) в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ;

- соответствие правилам ведения учета и расчета при использовании гостем в процессе проживания дополнительных платных услуг, в соответствии с правилами гостиницы.

- самостоятельность при выполнении практической работы.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил и оформил бланк-заявку в отведенное время

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил и оформил бланк-заявку в отведенное время, но проявил неаккуратность при заполнении

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся не дал развернутый ответ и оформил бланк-заявку в отведенное время, проявив при этом неаккуратность при заполнении

Типовые задания для оценки освоения МДК 05.01

Задание 4: Теоретические задания (ТЗ) для устного или письменного контроля

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда гостиницы.
2. Основные службы технологические документы службы эксплуатации номерного фонда гостиницы
3. Планирование рабочего дня горничной
4. Рабочий лист горничной
5. Последовательность, виды и этапы уборки
6. Контроль качества уборки номеров
7. Контроль приемки номеров при выезде гостей
8. Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений гостиницы
9. Продукция индивидуального пользования в номерах гостиницы
10. Виды гостиничных помещений
11. Работы, связанные с оборотом постельного белья
12. Требования, предъявляемые к внешнему виду и гигиене горничной
13. Использование электронных замковых систем в гостинице
14. Технология обращения с моющими и чистящими средствами
15. Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, техникой, материалами
16. Охрана труда горничной в гостинице
17. Требования к санитарному содержанию, периодичность и правила проведения уборки санитарных узлов в гостинице
18. Порядок комплектации и пополнения рабочей тележки горничной
19. Порядок информирования и составления акта порчи имущества гостиницы
20. Правила поведения при обнаружении порчи имущества гостиницы
21. Организация и реализация мер по обеспечению сохранности имущества проживающих в гостинице

22. Учет материальных ценностей в гостинице

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: в учебном кабинете
2. Максимальное время выполнения задания 80 минут
3. Оборудование учебного кабинета:
 - посадочные места по количеству обучающихся
 - рабочее место преподавателя

Критерии оценки ответа в устной или письменной форме:

Оценка «отлично» - полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме, в соответствии с требованиями учебной программы; правильное определение специальных понятий; владение терминологией; полное понимание материала; умение обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; последовательное и полное с точки зрения технологии выполнения работ изложение материала.

Оценка «хорошо» - изложение полученных знаний в устной или письменной форме, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «5»; наличие несущественных терминологических ошибок, не меняющих суть раскрываемого вопроса, самостоятельное их исправление; выполнение заданий с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - изложение полученных знаний неполное; неточности в определении понятий или формулировке технологии или структуры; недостаточно глубокое и доказательное обоснование своих суждений и приведение своих примеров; непоследовательное изложение материала.

5. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ. Билет № ____ 1 ____

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК1, ПК2, ПК3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10.

Инструкция:

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Применить телекоммуникационные средства при приеме заказа и обеспечения оказания услуги.
3. Продумать четкую цель разговора.
4. Описать потребность клиента и возможности гостиницы (номерной фонд).
5. Зафиксировать беседу.
6. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Время выполнения задания – 20 мин.

Оборудование: калькулятор, бумага, ручка

Текст задания:

Билет №1

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Вопросы и задания:

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Порядок проведения инвентаризации материальных ценностей.
3. Примерная структура управления для данного предприятия.

Билет №2

Гостиница «Хрустальная» получила от аудиторской компании, заявку на бронирование мест для участников семинара:

- 50 одноместных номеров первой категории для проживания участников семинара сроком на 2 суток;
- аренда конференц-зала на 10 часов.

Аудиторская компания просит подтвердить заявку и выставить счет на стопроцентную предоплату услуг.

Дополнительные сведения о ценах:

- услуги проживания в номере первой категории – 1800 рублей в сутки;

- аренда зала – 500 рублей в час.

1. Разъясните в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице и формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.

2. Назовите основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование.

3. Рассчитайте сумму предоплаты по указанному заданию.

Билет №3

Горничная Елена Сергеевна, приступила к работе в первом номере согласно выданному ей заданию, но тут же обнаружила, что в тележке закончилось средство для чистки стекол и зеркал, а также не хватает принадлежностей индивидуального пользования (шампунь, мыло) в номере у гостя. В тележке у нее не оказалось данных расходных материалов. Ей пришлось прервать работу и вернуться, чтобы полностью укомплектовать тележку.

Вопросы и задания:

1. Подготовка горничной к началу работы.

2. Охарактеризуйте порядок комплектации и пополнения рабочей тележки для горничных.

3. Приведите нормы обеспечения расходными материалами для обслуживания и проведения уборочных работ на этаже.

4. Правила маркировки постельного белья. Дефекты постельного белья, наличие которых не допускает использование данного белья в гостиницах.

Билет №4

Дежурному администратору турбазы «У моря» горничная, проводившая текущую уборку номера, доложила, что в ванной комнате номера, где проживает гость разбито зеркало. Администратор дала указание горничной завершить уборочные работы, после чего административная комиссия составила Акт о порче имущества гостиницы потребителем и материального ущерба, подлежащего погашению на сумму 3000 рублей.

Вернувшийся к ужину гость отказался от предложения администратора возместить турбазе материальный ущерб, мотивируя свой отказ нарушением процедуры составления акта, и завышением суммы возмещения без учета амортизации.

Вопросы и задания:

1. Каким образом рассчитывается стоимость за причиненный гостем материальный ущерб?

2. Разъясните порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба или утери имущества гостиницы, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.

3. Какими основными навыками и знаниями должны владеть работники службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций?

Билет №5

Молодая горничная приступала к уборке номера, Ей впервые доверили самостоятельно провести генеральную уборку номера высшей категории. Следуя подробной инструкции, она переходила от одного участка работы к другому. По неосторожности горничная разбила дорогую хрустальную вазу во время уборки.

Уборку номера горничная завершала с досадой на себя, на свою неловкость. Она понимала, что такое может случиться с каждым даже опытным работником, но ответственности не избежать.

1. Назовите виды уборочных работ в гостинице и последовательность их выполнения в течение рабочей смены.

2. Изложите последовательность выполнения уборочных работ в многокомнатном номере.

3. Каков порядок возмещения работодателю материального ущерба, причиненного работником?

Билет №6

Горничная Лавриненко Наталья Сергеевна производила генеральную уборку в номере высшей категории. Выполняя дезинфекцию санитарных приборов в ванной комнате, она получила ожог верхних дыхательных путей. Административная комиссия установила, что при производстве уборочных работ горничная нарушила правила техники безопасности и не воспользовалась средствами индивидуальной защиты.

Получив стационарное лечение в течение трех недель, горничная вернулась на работу, где ей было предложено предоставить медицинскую справку с подтверждением возможности дальнейшей работы с химическими средствами без вреда для ее здоровья.

1. Перечислите персонал гостиницы, который относится к группе повышенного риска и поясните необходимость прохождения медицинского освидетельствования до их поступления на работу и в процессе работы.

2. Перечислите виды инструктажа персонала по охране труда и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?

3. Каковы назначение и правила ношения спецодежды, перечислите средства индивидуальной защиты.

Билет №7

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд". При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашались на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Вопросы и задания:

1. Охарактеризуйте основные функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.
2. Какими основными навыками и знаниями должны владеть работники службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций?
3. Из каких специалистов состоит служба приема и размещения и с какими проблемами (трудностями) они сталкиваются в ежедневной работе?

Билет №8

Гость впервые поселяется в данной гостинице. По предварительному бронированию, номер был выбран заранее (по фотографиям на сайте гостиницы). Но, так новый гость является очень требовательным клиентом, он выразил желание ознакомиться с номером перед поселением.

Вопросы и задания:

1. Каковы действия персонала гостиницы?
2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
3. Правила подбора гостевого номера в соответствии с пожеланиями и личными предпочтениями гостей
3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене взыскательному клиенту?

Билет №9

Женщина, проживающая в гостинице, решила отдать в прачечную свои вещи, нашла у себя в номере специальный пакет, на котором было написано Прачечная (Laundry), сложила в них вещи и оставила на кровати. Пришла в обед, номер убраны, вещей нет. Прошло несколько дней, дама периодически интересовалась, не вернулись ли ее вещи, ей отвечали, что пока вещей из ее номера нет. Приближалась дата отъезда, дама занервничала сильнее, стала ругаться с администрацией отеля и тут выясняется,

что ее вещи в прачечную не поступали вовсе. Вызывают горничную, убирающую в тот день номер гостя. Она делает вид, что не знает, о чем идет речь. Вызвали начальника службы эксплуатации номерного фонда, долго разбирались, и в итоге, нерадивая горничная принесла пакет с вещами, который лежал у нее в бельевой на этаже. Горничная заявила, что забыла отнести их в прачечную.

1. Как уладить конфликт с гостей в данном случае?
2. Виды дисциплинарных взысканий для работников гостиницы.
3. Порядок приема, учета и оплаты заказов на выполнение услуг прачечной в гостинице.
4. Охарактеризуйте меры обеспечения сохранности личных вещей проживающих.

Билет №10

В гостиницах с размещением 50 и более человек в дополнение к схематическому плану эвакуации людей при пожаре должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей, по которой не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки всех задействованных для эвакуации работников. В инструкции должны предусматриваться два варианта действий: в дневное и в ночное время. Руководитель гостиницы ежедневно в установленное Государственной противопожарной службой время сообщает в пожарную часть, в районе выезда которой находится объект, информацию о количестве людей, находящихся в гостинице.

Вопросы и задания:

- 1 Составьте алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.
- 2 Перечислите нормативные документы по безопасности услуг.
- 3 Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице.

Билет №11

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в службе приема и размещения. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они приезжают в гостиницу уже не первый год. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Вопросы:

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Контроль доступа в помещения гостиницы.
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Билет №12

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Вопросы и задания:

1. Проанализируйте действия горничной в этой ситуации. Опишите порядок соблюдения горничной техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ. Как должна быть оказана первая доврачебная помощь пострадавшему?

2. Опишите производственное оборудование и инвентарь, необходимые для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры, направленные на совершенствование качества обслуживания и повышение эффективности труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Билет №13

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Ковалева Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств. Получив стационарное лечение в течение трех недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Вопросы и задания:

1. Поясните права и обязанности работодателя и работника в данном случае.

2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?

3. В чем заключается подготовка горничной к работе?

4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной?

Билет №14

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок),

однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Вопросы и задания:

1. Поясните действия администратора в данном случае в соответствии с его должностными инструкциями.
2. Разъясните возможность поселения гостей с животными в различных средствах размещения гостиничного типа. Какие требования предъявляет гостиница к такой категории постояльцев?
3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Билет №15

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему за собой дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Вопросы:

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.
3. Контроль доступа в помещения гостиницы. Ключи в гостинице.

Билет №16

Рождественские каникулы Марина Павловна решила провести в горах, вдали от шумной столицы. Остановившись в туристской гостинице «Плаза», она сразу внесла предварительную оплату за 7 суток проживания в одноместном номере стоимостью проживания 2100 рублей в сутки.

В один из дней ее отдых был прерван срочным сообщением из дома. И за двое суток до окончания указанного в анкете срока проживания Марина Павловна покинула гостиницу, оплатив услугу транспортной доставки из гостиницы в аэропорт в размере 530 рублей.

Уже в самолете она вспомнила, что в спешке оставила за креслом в номере пакет с новой спортивной формой. Теперь ее мысли занимал вопрос, как можно вернуть свои забытые вещи?

Вопросы и задания:

1. Какие платежные документы оформляются при досрочном выезде гостя и на какую сумму они были оформлены в данной ситуации?
2. Порядок действия персонала гостиницы при обнаружении забытых гостями вещей.
3. Опишите сроки, порядок хранения и правила возврата забытых в гостинице потребителями личных вещей.

Билет №17

При выезде из номера гостю предоставляют счет за пользование платными телевизионными каналами. Он недоумеает, так как не знал о том, что часть каналов платные, отказывается оплачивать этот счет.

Вопросы и задания:

1. Как правильно разрешить ситуацию с несогласием гостя оплачивать счет?
2. Составьте письменный ответ на жалобу гостя.
2. Порядок предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.

Билет №18

На стойку регистрации и размещения гостей отеля категории 5 звезд поступила жалоба от гостя Сидельниковой Анны Васильевны на невнимательное отношение сотрудников гостиницы к ее мужу, инвалиду - колясочнику, и отсутствие пандусов и перил для облегчения передвижения гостей инвалидов, к тому же номер, в который были гости поселены находился на четвертом этаже.

Вопросы и задания:

1. Составьте письменный ответ на жалобу.
2. Требования к номерам для особой категории гостей – людей с ограниченными возможностями здоровья.
3. Правила общения персонала с различными категориями гостей.

Билет №19

В номере, из которого недавно уехали гости, горничная обнаружила на столе следующие продукты питания: открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет.

Вопросы и задания:

1. Что должна сделать горничная с оставленными продуктами питания?
2. Опишите правила уборки номера после выезда гостя.
3. Контроль приемки номеров в гостинице.

Билет №20

Гость рано утром оставил в номере вещи для стирки и химчистки в соответствии со всеми предложенными гостиницей правилами (по стандартному виду сервиса), надеясь получить их готовыми в этот же день. Супервайзер по непонятной причине сдал белье в прачечную – химчистку с большим опозданием. И по этой причине заказ будет выполнен на следующий день. А гость должен уезжать на следующий день рано утром.

Вопросы и задания:

1. Что нужно сделать супервайзеру, чтобы спасти ситуацию?

2. Сроки оказания услуги прачечной – химчистки в гостинице по обычному и по экспресс – сервису.

3. Меры ответственности гостиницы перед клиентом за несвоевременное выполнение заказа и за порчу вещей, сданных на обработку в прачечную – химчистку гостиницы.

Билет №21

В гостиницу высокого класса с безупречной репутацией и уровнем сервиса недавно приехал гость, который тут же «прославился» среди всех служб гостиницы своим невыносимым характером и недовольством всем вокруг. Он так и норовит поругаться не только с обслуживающим персоналом, но и с администрацией гостиницы.

Вопросы и задания:

1. Перечислите наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях.

2. Смоделируйте проблемную ситуацию в гостинице (возможный вариант жалобы гостя) и предложите решение проблемы.

3. Опишите алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов.

Билет №22

Горничная принялась за уборку номера, из которого только что выехали гости (семья с двумя маленькими детьми). При уборке она обнаружила: в холодильнике пакет молока, пачку масла и пакет сока (все запечатанное), а в санузле забытый флакон женских духов.

Вопросы и задания:

1. Порядок уборки номера после выезда гостя.

1. Что нужно сделать с забытыми вещами и продуктами питания?

2. Укажите срок хранения нераспечатанных продуктов питания, а также вещей и ценностей, забытых гостями?

Билет №23

Гостиница «Жемчужная» имеющая категорию 5 звезд, предлагает гостям услуги собственной химчистки – прачечной с полным спектром услуг, что приносит существенный дополнительный доход. Один из гостей обратился к горничной с просьбой погладить ему рубашку, объяснив свое нежелание обращаться с этим в службу прачечной тем, что эта услуга стоит дорого.

Вопросы и задания:

1. Как должна поступить горничная в данной производственной ситуации?

2. Перечислите услуги, оказываемые прачечной – химчисткой высококласного отеля.

3. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной – химчистки.

Билет №24

Постоянный гость отеля «Лазурный» категории 4 звезды, бизнесмен, по роду своей деятельности, работал вечером в своем номере за компьютером. Вдруг в комнате отключили электричество, и гость оказался в полной темноте, не имея возможности продолжить работу.

Вопросы и задания:

1. Разработать и оформить инструкцию обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях - произошла авария электроснабжения в номере.
2. За какое количество времени должны быть устранены технические неполадки в номере?
3. Перечислите виды комплиментов (поощрений) для гостей.

Билет №25

После обеда к горничной на этаже подходит гость и просит не производить у него в номере уборку сегодня, так он хочет побыть в одиночестве и отдохнуть.

Вопросы и задания:

1. Что должна ответить ему горничная в этом случае?
2. Какие таблички есть в каждом номере для того, чтобы гости могли вывесить их на ручку двери?
3. Правила и порядок уборки номеров, заселенных гостями.
4. Стандарт уборки номера горничной во время присутствия там гостя.

Билет №26

Немаловажную составляющую работы службы обслуживания номерного фонда составляет оборот постельного белья.

Замена постельного белья осуществляется в гостиницах в соответствии с категорией: раз в трое суток или чаще (в зависимости от категории гостиницы), при выезде гостей или сильном загрязнении, замена полотенец - каждый раз во время текущей уборки. Грязное белье отправляется в прачечную-химчистку.

Вопросы и задания:

1. Порядок смены постельного белья в российских гостиницах в зависимости от категории. Правила уборки постели.

2. Правила и виды маркировки, дефекты постельного белья, не допускаемые к использованию в гостиницах.
3. Предложите образцы текста – напоминания о предотвращении хищения постельного белья в гостинице, текста – напоминания об экономии воды и охраны окружающей среды и экологии для гостей.

Билет №27

Вы – супервайзер. Гость подготовил костюм, очень сильно испачканный им, и просит сдать его в прачечную. Он говорит вам о том, что через три часа ему нужен этот костюм абсолютно чистый, так как у него важное совещание. Но гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

Вопросы и задания:

1. Как правильно поступить в данной ситуации?
2. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
3. Расскажите о правилах поведения и общения с гостями в сложных ситуациях.

Билет №28

Современная гостиница – сложное хозяйство. Оно оснащено большим количеством различного оборудования и имущества, имеет десятки технических служб, отделов и подразделений. В нем трудится значительное число обслуживающего персонала с круглосуточным циклом работы и непрерывной сменой проживающих. Все эти факторы требуют неукоснительного соблюдения правил и норм охраны труда.

1. Организация мер по обеспечению техники безопасности и охраны труда в гостиницах - проведение организационных мероприятий.
2. Проведение различных видов профилактики производственного травматизма и подготовки персонала. Инструктаж по технике безопасности.
3. Какие факторы чаще всего приводят к травмам работников гостиничного хозяйства?

Билет №29

Зачастую оценка работы обслуживающего персонала производится на основе отзывов, которые отель получает от своих гостей. Такая форма оценивания работы персонала позволяет обратить внимание на те стороны сферы гостеприимства, которые видны только с позиции гостей.

Разработка анкет, которые предлагают гостям для заполнения, как правило, возложена на сотрудников отдела маркетинга и рекламы при непосредственном участии персонала служб. В таких анкетах гостя просят оценить качество предлагаемых ему услуг,

уровень сервиса, предоставляемого службами размещения, номерного фонда, ресторана, бизнес-центра и других отделов.

Вопросы и задания:

1. К какой области исследования относится анкетирование потребителей услуг и с какой фразы следует начинать этот опрос гостей?
2. Какие разделы должна содержать анкета? Предложите ее модель.
3. Какими способами удобнее всего проводить анкетирование гостей и какая система мотивации может быть предложена участникам анкетирования?

Билет №30

Иностраный гость, остановившийся в высококлассном отеле, плохо владеет русским языком, обращается к сотруднику сервис – бюро гостиницы с просьбой организовать для него культурный досуг в течение двух дней, обязательно с экскурсиями и услугами переводчика. Гость также говорит о том, что у него мало времени и он хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. После выезда он хочет, чтобы его доставили из гостиницы в аэропорт.

Вопросы и задания:

1. Что вы можете предложить гостю в данной ситуации?
1. Расскажите о технологии работы и видах услуг сервис – бюро в гостинице.
2. Опишите понятие и классификацию экскурсий. Виды экскурсий: обзорная и тематическая.
3. Что означает дополнительная услуга трансфер?

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Инструкция:

1. Внимательно изучите информационный блок пакета экзаменатора
2. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменуемых

Время выполнения задания – 10 мин. Оборудование: калькулятор

Литература для экзаменуемых (справочная, методическая и др.):

Нормативно-правовой акт «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Дополнительные материалы для экзаменатора: бланки, образцы документов учета движения номерного фонда

5.5 Требования охраны труда

К работам на персональном компьютере допускаются лица, прошедшие инструктаж по охране труда. Студенты при выполнении работ на ПК, обязаны строго соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения, а также отключающих устройств для снятия напряжения.

О каждом несчастном случае пострадавший обязан немедленно сообщить преподавателю, при неисправности ПК работу прекратить и сообщить о неисправности преподавателю.

Лица, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с правилами внутреннего распорядка.

5.6 Перечень литературы и информационных источников, используемых в аттестации

Основные источники (ОИ):

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
ОИ 1	Гостиничный сервис: учебник	Н.Г.Можаева, Г.В. Рыбачек	М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2018 - 240 с.
ОИ 2	Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ.учреждений СПО	М.А.Ёхина.	М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 240 с.
ОИ 3	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие	О. К. Прончева.	Омск : 2015. — 72 с
ОИ 4	Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие /	А.Д. Чудновский , М.А.Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова	М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2017 - 400 с.
ОИ 5	Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие	Т.А. Джум, Н.И. Денисова	М. «Высшая школа», 2016
ОИ 6	История гостеприимства: практикум:учеб.пособие	Н.Г.Можаева, М.В.Камшечко	М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2019 - 120 с.
ОИ 7	Организация обслуживания гостей в процессе проживания : учебник для студ.учреждений сред.проф.образования	И.И.Потапова	М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 288 с
	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент»	Кучеренко, И. М.	Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017.
ОИ 8	Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш.образования	Н.В.Корнеев, Ю.В.Корнеева.	"Академия", 2015.

Дополнительные источники (ДИ):

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
ДИ 1	Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие	Ефимова, Г. Н.	Москва : Московский гуманитарный университет, 2012.
ДИ 2	Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.: Учебное пособие.	А.В. Сорокина	М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009
ДИ 3	Организация и технология гостиничного обслуживания.(8-е изд., стер.) учебник.	Под ред. Ляпина А.Ю	М.:ПрофОбрИздат, 2008
ДИ 4	Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства (изд:5)	-	М.:«Гриф», 2006
ДИ 5	Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим	Мусакин А.А.	СПб.: Питер, 2007
ДИ 6	Технология и организация гостиничных услуг (2-е изд., испр.) учебное пособие	Арбузова Н.Ю.	М.:«Гриф», 2009
ДИ 7	Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие	Клепцова, О. И.	Омск : Омский государственный институт сервиса, 2012.
ДИ 8	Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)	Медлик, С.	Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012
ДИ 9	Гостиничное дело : учебное пособие	Кусков, А. С.	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.
ДИ 10	Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов, учебник для СПО	Ляпина И.Ю.	М.: «Академия», 2004
ДИ 11	Организация гостиничного дела : учебное пособие /	Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина.	Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013.
ДИ 12	Управление персоналом в	Дмитриев, А. В.	Москва : Евразийский

	туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие		открытый институт, 2011.
--	--	--	-----------------------------

Интернет-ресурсы (И-Р):

И-Р 1 - <http://www.hoteline.ru>

И-Р 2 - <http://www.goste.ru>

И-Р 3 - <http://www.hotelcentr.ru>

И-Р 4 - <http://www.hotelkosmos.ru> и др.