МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**ГАПОУ КК «НКСЭ»**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

### ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

### службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»**

2021 год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮЗам. директора по УР М.А. Кондратюк «\_\_\_»\_\_\_\_\_2021 г.CОГЛАСОВАНО Научно-методический совет протокол №\_\_\_от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М. Ребрина | ОДОБРЕНОна заседании цикловой методической комиссией дисциплин специальностей сервиса и рекламы, протокол № \_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_2021 г. Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина  | КОС составлен на основании ФГОС СПО для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. № 1552, зарегистрирован в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г.регистрационный № 44974 |
|  |  |  |

Разработчики:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Будылдина

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Панченко

преподаватель

ГАПОУ КК «НКСЭ»

Рецензенты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Достовалова

преподаватель спец.дисциплин

ГАПОУ КК «НКСЭ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Э.Фарзалиева

начальник службы размещения

и номерного фонда

ООО «Гостиничный

комплекс «Бригантина»

# СОДЕРЖАНИЕ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 5**

# 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8

**1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» на основании разработанной рабочей программы и рабочих программ практики.

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена по модулю. Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

|  |  |
| --- | --- |
| **Элементы модуля, профессиональный модуль** | **Формы промежуточной аттестации** |
| МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Экзамен |
| МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Экзамен |
| УП.03 Учебная практика | Дифференцированный зачет |
| ПП.03 Производственная практика  | Дифференцированный зачет |
| Профессиональный модуль  | Экзамен по модулю |

**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, таблицы 2, 3.

Таблица 2 - Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты****(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | **Практический опыт:** планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерногофонда в материальных ресурсах и персонале; |
| **Умения:** 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, в т.ч.на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; |
| **Знания:** структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;нормы обслуживания; |
| ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | **Практический опыт:** разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведениядиалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; |
| **Умения:** организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;рассчитывать нормативы работы горничных; |
| **Знания:** задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. наиностранном языке; |
| ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | **Практический опыт:** контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| **Умения:** контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальнойситуации; |
| **Знания:** принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за |

Таблица 3 - Общие компетенции

| **Результаты****(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| --- | --- |
| ОК 01Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | **Умения:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;составить план действия; определить необходимые ресурсы;владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| **Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска |
| **Знания:** номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 03Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | **Умения:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| **Знания:** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | **Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | **Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| ОК 06Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения | **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| **Умения:** описывать значимость своейпрофессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | **Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) |
| **Знания:** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения |
| ОК 08Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | **Умения:** использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) |
| **Знания:** роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | **Умения:** применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение |
| **Знания:** современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| ОК 10Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | **Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| **Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ОК 11Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | **Умения:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования |
| **Знание:** основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты  |

**3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**Пакет экзаменатора**

**3.1 Типовые задания для комплексной оценки по экзамену по модулю**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 3.1, ПК3.2, ПК 3.3 ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ОК 10, ОК 11.

Инструкция**:**

1)Внимательно прочитайте задание.

2) Выполните задание

**Задание для экзаменующегося.**

**Вариант №1:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку завтрака, состоящего для троих гостей.

Вам необходимо:

1. Укажите способы заказа завтрака в номер;

2. Как заполнить карту заказа на завтрак на иностранном языке;
3. Охарактеризуйте основные виды завтраков;

4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

**Вариант №2:**

 При уборке номера после выезда проживающего горничная обнаружила в номере забытые личные вещи, а именно куртку и брелок с ключами.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора в этом случае на иностранном языке;

2.Составить акт на забытую вещь;

 3.Зарегистрировать в журнале невостребованных вещей;

4.Заполнить акт на возврат забытой вещи

**Вариант №3:**

Гость, при поселение в гостиницу, сдал в камеру хранения чемодан и крупногабаритную вещь.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию вещей, сданных на хранение на иностранном языке;

2. Как будет взиматься плата за хранение?;

3. Какие формальности соблюдаются в случае потери багажного жетона?;

4. Как осуществляется выдача багажа другому лицу по просьбе гостя?

**Вариант №4:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила разбитое зеркало**.**

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае, если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает порчу каких-либо предметов.

**Вариант №5:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила порчу мягкой мебели.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает какие – либо дефекты.

**Вариант №6:**

Во время текущей уборки номера горничная не обнаружила банного полотенца.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №7:**

Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата.

Вам необходимо:

 1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №8:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку раннего завтрака, на одного человека

Вам необходимо:

1. Укажите способы заказа завтрака в номер;

2. Как заполнить карту заказа на завтрак на иностранном языке;
3. Охарактеризуйте основные виды завтраков;

4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

**Вариант №9:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку обеда, состоящего из 4-х блюд для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;

2. Проведите инструктаж с официантами по правилам обслуживания в номерах на иностранном языке;
3. Проверьте комплектование сервировочной тележки;

4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

**Вариант №10:**

Гость просит горничную постирать ему рубашку.

Вам необходимо:

1.Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?

2.Составьте бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;

3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?

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

**Вариант №11:**

Гость оставляет заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке и настаивает на ее выполнении.

Вам необходимо:

1. Ваши действия, как администратора гостиницы?

 2.Составить бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;

3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?

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

 **Вариант №12:**

Вы – супервайзер 3-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась в номере.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в данной ситуации?

2. Какими предметами может комплектоваться уборочная тележка для горничных?

3. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?

4. Сформируйте список дополнительных аксессуаров в номере для удобства гостей на иностранном языке.

**Вариант №13:**

Вы – супервайзер 4-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки номера пользуется ее духами.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в сложившийся ситуации?

2. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP – гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса;

3. Какие детали и тонкости необходимо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?

4. Составьте приветственное письмо гостю на иностранном языке с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле.

**Вариант №14:**

 Из гостиничного номера поступил заказ на доставку комплексного обеда для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;

2. Проведите инструктаж с официантами по правилам безопасной работы оборудования для доставки блюд;
3. Составьте счет на обслуживание в номере;

4.Составьте план уборки использованной посуды из гостиничных номеров на иностранном языке

**Вариант №15:**

Проконтролируйте проведенную уборку гостиничного номера после выезда гостя

Вам необходимо:

1.Составьте последовательность проведения проверки;

 2. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в гостинице?

3.Проведите инструктаж на иностранном языке с горничными по технике безопасности при работе с химическими веществами;

4. Как добиться объективности в оценке работы подчиненных?

**Вариант №16:**

 При уборке номера после выезда проживающего индивидуальный сейф, где хранилась крупная сумма денег ,оказался закрытым.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора в этом случае на иностранном языке;

2.Составить акт на забытую вещь;

 3.Зарегистрировать в журнале невостребованных вещей;

4.Заполнить акт на возврат забытой вещи

**Вариант №17:**

В одном из номеров гостиницы, через несколько дней после поселения гостя, перестал работать кондиционер.

Вам необходимо:

1. Составить план действия администратора, если гость предъявил претензию на иностранном языке

2. Составьте заявку на ремонт в инженерно – техническую службу, указав срочность выполнения;

3. На каких условиях должен производиться ремонт или замена оборудования в номерах, где проживают гости?

4. Действия администратора в случае, когда техническую проблему нельзя решить силами инженерно – технической службы?

**Вариант №18:**

Гость, при поселение в гостиницу, желает здать на хранение бутылку с легковоспламеняющейся жидкостью.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию вещей, сданных на хранение на иностранном языке;

2. Как будет взиматься плата за хранение?;

3. Какие формальности соблюдаются при приеме багажа на хранение?;

4. Как осуществляется выдача багажа другому лицу по просьбе гостя?

**Вариант №19:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила разбитое зеркало**.**

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае, если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает порчу каких-либо предметов.

**Вариант №20:**

Во время текущей уборки номера горничная обнаружила порчу мягкой мебели.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает какие – либо дефекты.

**Вариант №21:**

Во время текущей уборки номера горничная не обнаружила банного полотенца.

Вам необходимо:

1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке , в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №22:**

Во время уборки номера после выезда гостя горничная обнаружила пропажу банного халата.

Вам необходимо:

 1. Составить акт для оплаты стоимости ущерба, нанесенного гостинице;

2. Во- скольких экземплярах составляется акт и почему?

3. Каковы Ваши дальнейшие действия, как администратора?

4. Составить текст напоминания для гостей на иностранном языке, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов

**Вариант №23:**

Из гостиничного номера поступил заказ на доставку обеда, состоящего из 4-х блюд для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;

2. Проведите инструктаж с официантами по правилам обслуживания в номерах на иностранном языке;
3. Проверьте комплектование сервировочной тележки;

4. Как может производиться оплата счета за питание, если питание не входит в стоимость номера?

**Вариант №24:**

Гость звонит на ресепшн, желает сделать заказ на услуги прачечной.

Вам необходимо:

1.Расскажите правила оформления заказа прачечной, виды севиса?

2.Составьте бланк – заказ на услуги прачечной – химчистки на иностранном языке;

3. Укажите меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных клиентом в прачечную – химчистку?

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

**Вариант №25:**

Вы – супервайзер 3-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже жалуется на горничную, которая опять некачественно убралась в номере.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в данной ситуации?

2. Какими предметами может комплектоваться уборочная тележка для горничных?

3. Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?

4. Сформируйте список дополнительных аксессуаров в номере для удобства гостей на иностранном языке.

**Вариант №26:**

Вы – супервайзер 4-х звездочной гостиницы. Проживающая в номере на Вашем этаже дама жалуется, что горничная во время уборки номера пользуется ее духами.

Вам необходимо:

1. Ваши действия в сложившийся ситуации?

2. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP – гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса;

3. Какие детали и тонкости необходимо знать при уборке номеров, занятых VIP- персонами?

4. Составьте приветственное письмо гостю на иностранном языке с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле.

**Вариант №27:**

 Из гостиничного номера поступил заказ на доставку комплексного обеда для двоих гостей.

Вам необходимо:

1. Произведите регистрацию данного заказа;

2. Проведите инструктаж с официантами по правилам безопасной работы оборудования для доставки блюд;
3. Составьте счет на обслуживание в номере;

4.Составьте план уборки использованной посуды из гостиничных номеров на иностранном языке

**Вариант №28:**

Проконтролируйте проведенную уборку гостиничного номера после выезда гостя

Вам необходимо:

1.Составьте последовательность проведения проверки;

 2. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в гостинице?

3.Проведите инструктаж на иностранном языке с горничными по технике безопасности при работе с химическими веществами;

4. Как добиться объективности в оценке работы подчиненных?

 **Критерии оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Коды проверяемых компетенций** | **Показатели оценки результата** | **Отметка о выполнении**  **(да / нет)** |
| **ПК 3.1.**Планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Составляет графики выхода на работу горничных и подготавливает персональные задания для горничных;  |  |
|  составляет план уборки и рационально распределяет персонал по объектам, выдает ключи от номеров горничным; |  |
| пополняет запас моющих и дезинфицирующих средств; планирует расход моющих и дезинфицирующих средств; |  |
| работает с технологическими документами АХС гостиницы; |  |
| распределяет горничных по объектам; |  |
| составляет график проведения генеральной уборки гостиницы; |  |
| **ПК 3.2 .**Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | принимает заказы на стирку и чистку одежды; заполняет бланки заказов для химчистки и глажки; |  |
| изучена безопасность и система сейфового хранения; владеет процедурой и стандартами использования депозитарных ячеек;  |  |
| работает с жалобами клиентов о потерянных вещах; |  |
| проводит инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы; |  |
| заполняет инвентаризационные ведомости; |  |
| составляет акты на списание инвентаря и оборудования; |  |
| заполняет акты на возмещение ущерба и порчу личных вещей гостей; |  |
| **ПК 3.3.** Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества. | контролирует оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах; |  |
| контролирует соблюдение горничными санитарно – гигиенических норм; |  |
| проверяет соблюдение требований технологии уборки;  |  |
| контролирует последовательность уборки и соблюдение стандартов уборки;  |  |
| контролирует наличие продукции индивидуального пользования; |  |
| **ОК 1*.*** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.  | демонстрация интереса к будущей профессии в процессе теоретического и производственного обучения, производственной практики; |  |
| участие в конкурсах предметных недель, |  |
| участие в конкурсах профмастерства; |  |
| **ОК 2*.***Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | соответствие способов достижения цели, способам определенным руководителем; |  |
| положительная динамика в организации деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции результатов собственной работы;  |  |
| своевременность выполнения заданий; |  |
| качественность выполненных заданий. |  |
| **ОК 3*.***Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |  обоснованность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях;  |  |
|  достижение требуемых результатов работы; |  |
|  своевременность и качество выполнения заданий; |  |
|  положительная динамика в организации деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции результатов собственной работы; |  |
| **ОК 4*.*** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | взаимодействие с обучающимися, преподавателями и коллегами в ходе обучения |  |
|  правильное выстраивание взаимоотношений при работе в группе; |  |
|  соблюдение норм деловой культуры; |  |
| нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях; |  |
| выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности; |  |
| **ОК 5*.*** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | разработка и представление компьютерных презентаций; |  |
| демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;  |  |
| **ОК 6*.***Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения | взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения на принципах толерантного отношения; |  |
| соблюдение норм деловой культуры; |  |
| соблюдение этических норм; |  |
| **ОК 7*.***Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | выполнение работ по подготовке производственного помещения к работе |  |
| эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; |  |
| **ОК 8.** Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности |  демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности; |  |
| своевременное получение приписного свидетельства; |  |
| участие в военно-патриотических мероприятиях; |  |
| участие в военно-спортивных объединениях; |  |
| выполнение профессиональных обязанностей во время учебных сборов. |  |
| **ОК 9.** Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;  |  |
| осуществление сбора информации с помощью Интернета; |  |
| **ОК 10.** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | работа с различными видами информации; |  |
| владение различными способами самостоятельного поиска информации |  |
| **ОК 11.** Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере  | самоанализ и коррекция собственной деятельности в определенной рабочей ситуации; |  |
|  правильность и адекватность оценки рабочей ситуации в соответствии с поставленными целями и задачами; |  |
|  правильность осуществления самостоятельного текущего контроля со стороны исполнителя. |  |

**3.2 Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания для экзаменующегося - 1, в каждом варианте 4 задания

Время выполнения экзамена - 6 академических часов на 25 человек.

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

устно прокомментируйте выполнение задания по ходу выполнения работы.

Оборудование: ПК, МФУ, стойка ресепшен, бланки отчетной документации.

**3.3 Критерии оценки при сдаче экзамена по модулю**

К критериям оценки уровня подготовки обучающегося относятся:

- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- уровень сформированности общих и профессиональных компетенций;

- обоснованность, четкость, краткость и аккуратность изложения ответа при соблюдении принципа полноты его содержания.

Критерии оценки при сдаче экзамена (квалификационного):

- оценка «***отлично***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную безошибочно, аккуратно, в полном объеме с учетом рациональности выбранных решений; обучающийся демонстрирует высокий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***хорошо***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в полном объеме и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения задания). Демонстрируется умение анализировать практический материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в работе негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий;

- оценка «***удовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме, оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если в работе отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в задании. Имеющиеся практические навыки с трудом позволяют решать конкретные задачи. Оценка «удовлетворительно» выставляется при неаккуратном оформлении работы или наличии в работе ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций;

- оценка «***неудовлетворительно***» выставляется обучающемуся за работу, выполненную в не полном объеме (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), если работа выполнена небрежно, на низком, непрофессиональном уровне. Не проведён анализ. Выводы отсутствуют, оценка «неудовлетворительно» ставиться также в случае неорганизованности при выполнении тех или иных видов профессиональной деятельности.

**3.4 Литература для обучающегося**

**3.4.1 Печатные издания**

**Нормативные документы:**

1.Правила предоставления гостиничных услуг ( последняя редакция 01 апреля 2021 .№ 1853 Москва)

 2.Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)

3.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4.Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

**Основные источники:**

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2012
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2012
4. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013
5. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012
6. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013
7. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

**3.4.2 электронные издания (электронные ресурсы)**

1. www.booking.ru

2. www.tripadvizor.ru

3. www.russiatourism.ru

4. www.turist.rbc.ru

5. www.news.turizm.ru

6. www.tourlib.net

7. www.tourism.ru

8. www.prohotel.ru

9. www.prootel.ru

**3.4.3 Дополнительные источники:**

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»