

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
МДК 06.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 ГОРНИЧНАЯ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Дементьева Эльвира Шарипзяновна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|---|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ..... | 3 |
| 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ..... | 4 |
| 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 6 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – менеджер.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина входит в Профессиональный цикл учебного плана специальности.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|--|--|--|
| ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 | У1. организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; У2. организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению; | 31. правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере; 32. порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; |

| | | |
|---|---|--|
| <p>ОК 8 ОК 9 ПК 3.1 ПК3.3. ПК3.4.</p> | <p>У3. принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение; У4. комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства; У5. организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей; У6. соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений; У7. сохранять аккуратность формы; У8. употреблять термины, располагающие к гостеприимству; У9. соблюдать субординацию при максимальной инициативе; У10. соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности; У11. сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.</p> | <p>33. 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; 34. виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; 35. порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов; 36. правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей; 37. процедуру передачи дежурства в конце смены.</p> |
|---|---|--|

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| п/п | Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра | Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений | Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.) |
|-----|---|---|---|
| 1. | Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной | 31-33, У1-У6, ОК1-ОК5 ПК3.1. | Решение ситуационных задач |
| 2. | Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений | 34-37, У7-У11, ОК6-ОК9 ПК3.3-3.4 | Выполнение теста |
| 3. | Промежуточная аттестация в 4 семестре | 31-37, У1-11, ОК1-ОК9, ПК3.1-ПК3.3-3.4 | зачет |

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Ситуационные задания

Карточка-задание № 1.

1. Дайте определение понятию «Горничная».
2. Опишите способы заправки постели.
3. Опишите уборку выездных номеров в гостинице.
4. Назовите оборудование, используемое при уборке номеров в гостинице.
5. Предметы гостеприимства, порядок их размещения в ванной комнате

Карточка-задание № 2

1. Перечислите основные требования к профессии горничной.
2. Опишите состав хозяйственной службы.
3. Опишите ежедневную уборку номеров в гостинице.
4. Опишите уборку номеров в гостинице перед заездом гостей.
5. Назовите моющие средства, используемые в гостинице.

Карточка-задание № 3.

1. Назовите основные плюсы и минусы профессии «Горничная».
2. Опишите текущую уборку номеров в гостинице.
3. Опишите комплектацию тележки горничной.
4. Опишите подготовку номеров к заселению.
5. Информационная папка гостя: содержание, порядок пополнения, расходные материалы.

Карточка-задание № 4.

1. Назовите виды и последовательность уборки номеров.
2. Опишите генеральную уборку номеров в гостинице.
3. Опишите внешний вид и рабочую одежду горничной.
4. Что в себя включает специальная подготовка номеров к заселению.
5. Предметы гостеприимства, порядок их размещения в ванной комнате.

Карточка-задание № 5.

1. Назовите основные обязанности горничной.
2. Назовите виды уборки помещений.
3. Опишите вечернюю уборку номеров в гостинице.
4. Основные должности и функциональные обязанности персонала хозяйственной службы.
5. Что в себя включает специальная подготовка номеров к заселению.

Карточка-задание № 6.

1. Что должна знать горничная?
2. Опишите уборку номеров в гостинице занятых VIP гостем.
3. Оборудование и инвентарь, используемые при уборке номеров в гостинице.
4. Комплектация номера
5. Какие важные принципы выполнения уборочных работ существуют?

Карточка-задание № 7.

1. Основные должности и функциональные обязанности персонала хозяйственной службы.
2. Что должна знать горничная?
3. Опишите генеральную уборку номеров в гостинице.
4. Опишите состав хозяйственной службы.
5. Назовите оборудование, используемое при уборке номеров в гостинице.

Карточка-задание № 8.

1. Опишите уборку выездных номеров в гостинице.
2. Назовите оборудование, используемое при уборке номеров в гостинице.
3. Предметы гостеприимства, порядок их размещения в ванной комнате.
4. Основные должности и функциональные обязанности персонала хозяйственной службы.
5. Что в себя включает специальная подготовка номеров к заселению.

| |
|---|
| Раздел 2. Координация и контроль действий туристов на маршруте |
|---|

| |
|--|
| 34-37, У7-У11, ОК6-ОК9 ПК3.3-3.4 |
|--|

ТЕСТ

1. Действия горничной, если на стук в дверь никто не отвечает:

- А) Открыть номер и приступить к уборке
- Б) Открыть номер, постучать 3 раза в дверь в ванной и представиться (название службы), если ответа не последовало, открыть дверь ванной комнаты и приступить к уборке
- В) Открыть номер и затем открыть дверь в ванной
- Г) Открыть номер и проверить номер на наличие вещей гостя

2. При уборке номеров горничная руководствуется:

- А) Здравым смыслом
- Б) Стандартами уборки номерного фонда
- В) Убирает как ей удобно

3. Во время проведения жилой уборки в номер входит Гость. Действия горничной:

- А) поприветствовать гостя, собрать инвентарь и уйти,
- Б) поприветствовать Гостя, попросить открыть номер своим ключом, спросить у гостя разрешения на продолжение уборки.
- В) поприветствовать Гостя, продолжить уборку
- Г) поприветствовать Гостя, озвучить время до окончания уборки и попросить подождать в холле Отеля

4. Действия горничной при обнаружении технических неполадок в номере:
 А) Продолжает уборку, отметив неполадки в задании на уборку,
 Б) Незамедлительно сообщает инспектору о выявленных тех.неполадках, продолжает уборку номера,
 В) Ждет устранения неполадок технической службой, затем продолжает уборку номера,
 Г) Пытается сама исправить неполадки, если это возможно.
5. Действия горничной при входе в номер, в котором находится Гость:
 А) Извиняется, закрывает дверь и уходит,
 Б) Приветствует Гостя, уточняет возможность убрать номер,
 В) Приветствует Гостя, сообщает о начале уборки и приблизительное время, просит подождать в Холле Отеля.
6. Действия горничной при обнаружении на столе денег, чеков проведения текущей уборки номера:
 А) Проводит уборку, не прикасаясь к деньгам и ценным вещам,
 Б) Аккуратно складывает деньги и ценные вещи в сторону для проведения уборки,
 В) Убирает деньги и ценные вещи в сейф, расположенный в номере
 Г) Действует на свое усмотрение.
7. Действия горничной при обнаружении недостающих полотенец при текущей уборке:
 А) Составить акт для гостя,
 Б) Сообщить инспектору для принятия дальнейшего решения,
 В) Самостоятельно укомплектовать номер необходимым,
 Г) Не предпринимать ни каких действий.
8. Чем можно проводить дезинфекцию?:
 А) Любыми средствами, находящимися в тележке,
 Б) Специальными средствами для дезинфекции,
 В) Любой бытовой химией, находящейся в номере.
9. Действия горничной при обнаружении забытых гостем вещей при проведении уборки выездного номера:
 А) Информировать инспектора для оформления забытых гостем вещей,
 Б) Относит оставленные вещи на стойку приема и размещения Гостей,
 В) Выбрасывает вещи либо забирает себе
10. Стандарт внешнего вида горничной:
 А) Форменная одежда, специальная обувь, длинные волосы собраны
 Б) Футболка, любые удобные брюки, обувь на выбор, длинные волосы собраны,
 В) Любая удобная одежда.
11. Виды уборок номеров в Гостинице:
 Соотнесите Название А из колонки А с Название Б из колонки Б. Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз, несколько раз или не использован вообще.

| Колонка А (Виды уборок) | Колонка Б (Описание процесса уборки) |
|----------------------------|---|
| 1. Генеральная уборка | А) Ежедневная уборка номера, в котором проживает Гость. Смена белья или полотенец на третьи сутки проживания, за исключением тех, что оставлены Гостем на полу ванной или комнаты |
| 2. Текущая уборка | Б) Уборка, проводимая после выезда Гостя из номера, сопровождающаяся, в том числе полной сменой постельного белья и махровых изделий |
| 3. Уборка после выезда | В) Влажная уборка, протиранием мебели, удалением пятен на полу, ковровом покрытии, мягкой мебели, мытьем санузлов специальным раствором. |

12. Определите очередность этапов процедуры выезда гостя:
 А) Перевод номера в статус свободного

- Б) Перевод анкеты гостя в картотеку для граждан, выехавших из отеля
 В) Оплата счета гостем и сдача ключа
13. Основной рабочий документ, которым руководствуется менеджер номерного фонда и супервайзеры при распределении работы на текущий день – это....
 А) Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда
 Б) Поэтажный план
 В) Лист-задание для горничной
14. Номер со статусом CL INSP
 А) чистый непроверенный
 Б) чистый проверенный
 В) чистый свободный
15. В первую очередь убираются
 А) номера с табличкой «Просьба убрать»
 Б) номера после выезда гостей
 В) занятые номера
16. Текущая уборка начинается.....
 А) с дезинфекции санитарного узла
 Б) со смены постельного белья
 В) с уборки мусора
 Г) с проветривания комнаты
17. Удаление пыли с поверхностей при текущей уборке осуществляется....
 А) перед уборкой кровати
 Б) после уборки кровати
 В) в самом начале уборки
 Г) в самом конце уборки
18. Посуду из комплектации номера горничная должна....
 А) отнести в ресторан
 Б) помыть в номере
 В) оставить не тронутой
19. Кафельную плитку сверху донизу горничная должна протирать....
 А) Каждый раз при текущей уборке
 Б) только при генеральной уборке
 В) по запросу гостя
 Г) раз в 3 дня
20. Покрывало подлежит замене
 А) 6 раз в год
 Б) 1 раз в год
 В) 4 раза в год
 Г) 1 раз в месяц
21. Верхняя полка тележки горничной предназначена....
 А) для чистящих средств
 Б) для средств индивидуального пользования
 В) для чистого белья
 Г) для салфеток, губок
22. Установите соответствие между маркировкой моющих средств и их назначением

| | |
|---------|--|
| 1. R1 | А) моющее и дезинфицирующее средство |
| 2. R2 | Б) Моющее средство для туалетов |
| 3. R3 | В) универсальное моющее средство |
| 4. R 5 | Г) освежитель воздуха |
| 5. D 10 | Д) моющее средство для стекол и зеркал |

23. Норма уборки одноместного номера после выезда гостей по продолжительности составляет....
А) 20-30 мин
Б) 15-20 мин.
В) до 15 мин.
Г) 30-40 мин.
24. Перечислите все комплектующие тележки Горничной.
25. Перечислите виды моющих средств, используемых при любом виде уборки номеров.

Темы практических заданий:

1. Дайте определение понятию «Горничная».
2. Назовите основные обязанности горничной.
3. Перечислите основные требования к профессии горничной.
4. Что должна знать горничная?
5. Назовите основные плюсы и минусы профессии «Горничная».
6. Основные должности и функциональные обязанности персонала хозяйственной службы.
7. Назовите виды и последовательность уборки номеров.
8. Какие важные принципы выполнения уборочных работ существуют?
9. Опишите способы заправки постели.
10. Назовите виды уборка помещений.
11. Опишите подготовку номеров к заселению.
12. Что в себя включает специальная подготовка номеров к заселению.
13. Опишите состав хозяйственной службы.
14. Опишите генеральную уборку номеров в гостинице.
15. Опишите текущую уборку номеров в гостинице.
16. Опишите ежедневную уборку номеров в гостинице.
17. Опишите уборку выездных номеров в гостинице.
18. Опишите уборку номеров в гостинице перед заездом гостей.
19. Назовите моющие средства, используемые в гостинице.
20. Назовите оборудование, используемое при уборке номеров в гостинице.
21. Опишите внешний вид и рабочую одежду горничной.
22. Оборудование и инвентарь, используемые при уборке номеров в гостинице.
23. Комплектация номера
24. Предметы гостеприимства, порядок их размещения в ванной комнате.
25. Информационная папка гостя: содержание, порядок пополнения, расходные материалы.
26. Опишите комплектацию тележки горничной.
27. Опишите вечернюю уборку номеров в гостинице.
28. Опишите уборку номеров в гостинице занятых VIP гостем