

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  
профессионального модуля  
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ  
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Фонд оценочных средств ПМ «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа профессионального модуля разработана 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, Эйхман Татьяна Павловна, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	7
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – менеджер.

### 1.2. 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. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены 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 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

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	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8	У1.Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования У2.Оформлять документы по	31.Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ 32.Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с	ПО1.Организации и контроля работы персонала хозяйственной службы ПО2.Предоставления услуги питания в номерах ПО3.Оформления и

<p>ОК 8 ОК 9 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3. ПК3.4</p>	<p>приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>У3.Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих</p> <p>У4.Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</p> <p>У5.Комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов</p> <p>У6.Осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание</p> <p>У7.Проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости</p>	<p>моющими и чистящими средствами</p> <p>33.Виды«комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания</p> <p>34.Порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов</p> <p>35.Принципы и технологии организации досуга и отдыха</p> <p>36.Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>37.Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>38.Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков</p> <p>39.Особенности обслуживания room-service</p> <p>310.Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>311.Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p> <p>312.Правила обращения с магнитными ключами</p> <p>313.Правила организации хранения ценностей проживающих</p> <p>314.Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице</p> <p>315.Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p>	<p>ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы</p>
--	---	--	---

	<p>У8. Составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним</p> <p>У9. Предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.</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.	<b>МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания гостей</b>	31-315, У1-9, ПО1-ПО3 ОК1-ОК9, ПК 3.1-3.4	Квалификационный экзамен
2.	<b>МДК.03.02 Туристско-экскурсионное обслуживание гостей (на иностранном языке)</b>		
3.	Промежуточная аттестация		

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Подготовить доклад по следующим темам: (на выбор студента)

1. Характеристика современного потребительского спроса на гостиничные услуги.
2. Организационная структура типового гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.
3. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства России.
4. Гостиничный цикл. Его основные фазы.
5. Особенности службы рецепшн.
6. Обеспечение безопасности гостей.
7. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы.
10. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
11. Основные типы бронирования.
12. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
13. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
14. Организация питания в гостинице.
15. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.

Подготовить презентации по следующим темам:

1. Услуги питания в гостинице.
2. Заказ завтрака, обеда или ужина в номер.
3. Ресторан гостиницы.
4. Нормы и требования, предъявляемые к сотрудникам ресторана.
5. Комплексные обеды и меню в ресторанах гостиницы.

Темы рефератов:

1. Особенности службы рецепшн.
2. Обеспечение безопасности гостей.
3. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.
4. Международная классификация средств размещения.
5. Структура, функции, состав хозяйственной (поэтажной) службы.
6. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
7. Основные типы бронирования.
8. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
9. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
10. Организация питания в гостинице.
11. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.
12. Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги.
13. «Класс! – фактор» - важнейший составляющий элемент гостиничного сервиса.
14. Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства.
15. Пути повышения стандартов классного гостиничного обслуживания.
16. Персонал гостиницы. Его основные характеристики.

Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине  
"Организация обслуживания гостей в процессе проживания"

1. Характеристика потребительского спроса на гостиничные услуги.

2. Анализ развития современной мировой гостиничной индустрии.
3. Система оценки категории гостиниц.
4. Организационная структура типового гостиничного предприятия.
5. Целевые функции и функциональные элементы организации.
6. Гостиничный цикл. Его основные фазы. Характеристика гостевого цикла.
7. Заказ (бронирование) номеров. Характеристика типов номеров.
8. Роль отдела регистрации. Основные (фиксированные) функции работников отдела.
9. Методы платежа. Общие правила оплаты за проживание.
10. Особенности службы рецепшн. Тарифы номеров. Изменение уровня тарифов. Возможные типы тарифов.
11. Новые методы регистрации гостей.
12. Основные функции гл. администратора (бригадира смены) СПиР.
13. Характеристика функций поэтапной службы. Ее взаимодействие со службой приема и размещения.
14. Обеспечение безопасности гостей.
15. Поведение персонала гостиниц. Рассмотрение жалоб гостей.
16. Современные тенденции развития гостиничного комплекса в России.
17. Аннуляция бронирования. Аннуляция негарантированного и гарантированного бронирования.
18. Расчет среднесуточной стоимости номера и процента загрузки.
19. Порядок регистрации иностранных граждан.
20. Характеристика дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами. Их оплата.

Контрольные задания по дисциплине: «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания»

Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (аудирование)

*(примерные тестовые задания, типовый вариант контрольной работы и др.)*

Complete the conversation between a restaurant manager and a head chef about a kitchen design with the information below. Then listen and check your answers:

All sounds good	can go	could be	do you agree	do you think
<del>have you got</del>	I do	I don't like to	I suggest	should be
they need to be	what about			

Manager: What ideas (1) have you got for the kitchen design, chef?

Head chef: Well, the new menu isn't too big or complicated, so (2) \_\_\_\_\_ a simple linear design.

Manager: Where (3) \_\_\_\_\_ the storage areas should be?

Head chef: The cold storage (4) \_\_\_\_\_ next to the storeroom at the back of the kitchen with external access for deliveries and internal access to the cold preparation section.

Manager: OK, but (5) \_\_\_\_\_ quite small, because there isn't a lot of space back there.

Head chef: That's fine. (6) \_\_\_\_\_ have too many goods in storage.

Manager: (7) \_\_\_\_\_ the main kitchen and the dishwashing area?

Head chef: Well, the main kitchen (8) \_\_\_\_\_ directly in front of the cold preparation area, which should be behind the service area so we get hot dishes out quickly to the serving staff. (9) \_\_\_\_\_?

Manager: Yes, (10) \_\_\_\_\_.

Head chef: And the dishwashing area (11) \_\_\_\_\_ either to the left or the right side of the main kitchen so that dirty dishes can come back into the kitchen without getting in the way of the preparation area.

Manager: Yes, that (12) \_\_\_\_\_ to me!

**Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

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

Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (чтение)

*(примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)*

### Calories

All creatures need to eat something in order to survive. Fortunately, different species of animals have different things that they eat as food. No matter what a creature eats, the food must have enough calories in it to maintain life. Calories, or the energy stored in the food, provide the fuel animals, including humans, need in order to live and move about in the world. Any creature that does not consume enough food, or in other words enough calories, will starve and die.

The term calorie has a scientific meaning. Calorie is a measure of an amount of energy just like pound is a measure of weight. A calorie is officially defined as the amount of energy it takes to raise the temperature of 1 gram of water by 1 degree Celsius, which is 1.8 degrees Fahrenheit. The term “calorie” and “Calorie” with a capital C have two different meanings to scientists. The term Calorie (with a capital C) means one kilocalorie, the amount of energy required to raise the temperature of one kilogram of water by one degree Celsius. A kilogram is the same as 1,000 grams and a kilocalorie is 1,000 calories. Food calories are always measured as Calories but average people don’t care much about the difference and just use the word calories.

Food is composed of proteins, fats and carbohydrates. Nutritionists know that a gram of protein contains 4 Calories, a gram of fat has 9 Calories, and a gram of carbohydrate has 4 Calories. All foods contain calories. When we eat something it provides energy for our bodies to use when we are active. We even need energy or calories while we are sleeping because, for example, our bodies are still breathing, our heart is pumping, and we continue to digest the food in our stomachs. If a person eats more food and more calories than is used up by activity, the body stores the excess calories in case it might need it later when food might not be available. So a person gains weight due to the extra food and calories. Similarly, if a person consumes fewer calories than are used every day over several weeks and is more active, that person will lose weight:

Circle the correct answer.

1. Calorie is a measure of
  - a. Weight
  - b. Distance
  - c. Energy
  - d. Volume
2. The prefix “kilo” means
  - a. 10
  - b. 100

- c. 1,000
  - d. 10,000
3. Animals that do not consume enough calories over a long time
    - a. Can lose weight
    - b. Can starve
    - c. Both a. and b. above
    - d. None of the above
  4. One degree Celsius equals
    - a. 1 degree Fahrenheit
    - b. 1.8 degrees Fahrenheit
    - c. 10 degrees Fahrenheit
    - d. 20 degrees Fahrenheit
  5. Humans use calories when
    - a. Running
    - b. Studying
    - c. Sleeping
    - d. All of the above
  6. People gain weight from
    - a. Eating more food than they use up
    - b. Eating more calories than they use up
    - c. Both a. and b. above
    - d. None of the above

Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

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

### Лексико-грамматический тест

(примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

#### **Тест 1:**

**FOOD. Choose the right answer.**

1. You shouldn't eat so many sweets, they're ..... for you.
  - a) bad
  - b) disagreeable
  - c) unhealthy
  - d) unsuitable
2. My aunt could tell fortunes from tea ..... .
  - a) buds

- b) grounds
  - c) leaves
  - d) seeds
3. Would you ..... the salt, please?
- a) carry
  - b) deliver
  - c) give
  - d) pass
4. This avocado ..... rather hard.
- a) feels
  - b) senses
  - c) smells
  - d) tastes
5. Oranges are said to be ..... for me but I don't much like them.
- a) appetising
  - b) good
  - c) healthy
  - d) nourishing
6. "What would you like to drink, Miss Delicate, some ..... or something stronger?"
- a) brandy
  - b) cider
  - c) sherry
  - d) whisky
7. In the jar there was a ..... which looked like jam.
- a) material
  - b) powder
  - c) solid
  - d) substance
8. Pork chops are one of my favourite .....
- a) bowls
  - b) courses
  - c) dishes
  - d) plates
9. These are ..... potatoes, not the end of last season's.
- a) fresh
  - b) new
  - c) ripe
  - d) young
10. Light ..... were served during the interval.
- a) drinks
  - b) foods
  - c) meals
  - d) refreshments

**Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

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

## Письмо

*(примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)*

Write the recipe of a typical dish from your country. Use the vocabulary from this unit and sample recipes to help you.

## Монологические и диалогические ответы

**Пример оценочного средства** *(примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)*

### Работа с карточками по профессиональной тематике:

1. Ordering food and drinks in the restaurant.
2. Ordering room service.
3. Reserving a table in the restaurant.
4. Problems with the bill.

## Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Классификация предприятий питания в гостинице (рестораны «люкс», рестораны быстрого питания, кофейни, бары)
2. Кейтеринг и его виды
3. Организация питания гостей.
4. Завтрак (британский и континентальный), обед, ужин
5. Встреча, обслуживание гостей и прощание.
6. Организация службы Room service.
7. Структура меню. Порядок составления меню. Характеристика меню различных видов.
8. Правила этикета за столом.
9. Обслуживание банкетов и мероприятий в ресторане отеля.
10. Выполнение сервировки стола

### 1. Критерии оценивания зачетной работы

1. Отлично- «5» (85 – 100%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой

обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

2. Хорошо-«4» (75 – 84%) - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
3. Удовлетворительно-«3» (50 – 74%) - теоретическое содержание материала освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки.
4. Неудовлетворительно-«2» (0 – 49%) - теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.