

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
по профессиональному модулю
ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.11 Гостиничный сервис
(углубленная подготовка)
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Фонд оценочных средств профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» 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.

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 профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Фонд оценочных средств профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» 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. 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	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	У1. организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; У2. организовывать и выполнять работу по подготовке номера к	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;	ПО1. знаний, правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице; ПО2. во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики

<p>ПК 3.1 ПК3.3. ПК3.4.</p>	<p>заселению;</p> <p>У3. принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;</p> <p>У4. комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;</p> <p>У5. организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;</p> <p>У6. соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;</p> <p>У7. сохранять аккуратность формы;</p> <p>У8. употреблять термины, располагающие к гостеприимству;</p> <p>У9. соблюдать субординацию при максимальной инициативе;</p> <p>У10. соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;</p> <p>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;</p> <p>34. виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>35. порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;</p> <p>36. правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;</p> <p>37. процедуру передачи дежурства в конце смены.</p>	<p>делового общения в сфере гостиничного сервиса;</p> <p>ПО3. работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;</p> <p>ПО4. осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;</p> <p>ПО5. по комплектации тележки горничной;</p> <p>ПО6. в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;</p> <p>ПО7. в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;</p> <p>ПО8. в работе, связанной с оборотом постельного белья;</p> <p>ПО9. в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.</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.)
Разделы профессионального модуля			
1	МДК.06.01. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная . Промежуточная аттестация - контрольная работа и зачет	ОК1-ОК9, ПК3.1., 3.3-3.4. У1-У11, 31-37, ПО1-9	ПМ.06.ЭК – квалификационный экзамен

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация – ПМ.01.ЭК – квалификационный экзамен	ОК1-ОК9, ПК3.1, 3.3-3.4, ПО1-9 У1-У11, 31-37
--	---

Квалификационный экзамен

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 уборка 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.

Теоретические вопросы:

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

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Экзамен квалификационный по профессиональному модулю проводится только после успешного освоения всех его элементов (успешного прохождения промежуточной аттестации по ним): МДК.06.01. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная , УП 06.01 Организация работы горничной , ПП 06.01 Организация работы горничной.

Квалификационный экзамен проводится в форме решения ситуационных задач и ответов на теоретические вопросы. При его проведении предполагается выявление, как знаний

теоретических вопросов, так и сформированных умений, и практического опыта обучающихся в процессе выполнения практических заданий. Также в процессе квалификационного экзамена проверяется освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций.

По итогам сдачи экзамена ставится оценка «освоено»/«не освоено». В качестве критерия оценивания знаний студентов при сдаче экзамена выбрана следующая система:

«Освоено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; владеет основными терминами и понятиями изученных курсов; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт; правильно выполнил и объясняет выполнение практического задания; освоил все общие и профессиональные компетенции по модулю или в основном освоил.

«Не освоено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изучения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курсов или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные вопросы или отсутствие ответов; не выполнил или неправильно выполнил практическое задание, демонстрирует не освоенность всех общих и профессиональных компетенций по модулю.