

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 учебной практике
УП.06.01. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРНИЧНОЙ
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 учебной практики «Организация работы горничной» для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена СПО 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств учебной практики 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 практики «Организация работы горничной» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации: менеджер и основного вида профессиональной деятельности (ВПД): выполнение работ по профессии 11695 Горничная.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная практика «Организация работы горничной» входит в профессиональный модуль «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

1.3. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

иметь практический опыт:

- знаний, правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- по комплектации тележки горничной;
- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;
- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.

уметь:

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

знать:

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 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;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Практический опыт
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 8 ОК 9 ПК 3.1, 3.3.- 3.4	У1. организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; У2. организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению; 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	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; 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.	ПО1. знаний, правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице; ПО2. во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса; ПО3. работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов; ПО4. осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий; ПО5. по комплектации тележки горничной; ПО6. в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ; ПО7. в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ; ПО8. в работе, связанной с оборотом постельного белья; ПО9. в использовании

	инициативе; У10. соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности; У11. сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.		санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.
--	--	--	--

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.	31-34, У1-У5, ОК1-ОК5 ПК3.1, ПО1-5	Практическая работа
2.	Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений.	35-37, У6-У11, ОК6-ОК9 ПК3.3-3.4, ПО6-9	Практическая работа
4.	Итоговая аттестация - зачет	31-37, У1-11, ОК1-ОК9, ПК 3.1, 3.3-3.4, ПО1-9	Отчет по практике

3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной	31-4, У1-У6 ОК1-ОК6, ПК3.1, ПО1-5
--	---

Подготовить письменные ответы на следующие 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.

Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений	35-7, У7-У9 ОК7-ОК9, ПК3.3-ПК3.4, ПО6-9
---	--

Подготовить презентации по следующим темам:

1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.
2. Должностные обязанности горничной.
3. Приемка номера и передача дежурства в конце смены.
4. Уборка номеров.
5. Уборка ванных комнат.
6. Уборка заселенных и свободных номеров.
7. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP -гостей).
9. Генеральная уборка.
10. Уборка помещений общего пользования и административных помещений.