

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Краюшкина Марина Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 26.04.2025 22:49:12
Уникальный программный ключ:
5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Университетский колледж»
(АНО ПО «Университетский колледж»)**

СОГЛАСОВАНО:

ООО «Отель Эксперт - РУС»

Директор


М.П. Т.Г. Немолева

УТВЕРЖДЕНО

Директор АНО ПО

«Университетский колледж»

Краюшкина М.В.

«21» марта 2025



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Москва 2025

Фонд оценочных средств профессионального модуля ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих разработан Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки России от 12.12.2022 № 1100, зарегистрированного в Минюсте России 24.01.2023 № 72111

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих, и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю (формы промежуточной аттестации указываются в соответствии с учебным планом образовательного учреждения, в случае отсутствия форм промежуточной аттестации по тем или иным элементам ПМ в соответствующей строке ставится прочерк)

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.03.01	Экзамен
УП 03	Диф.зачет
ПП 03	Диф.зачет
ПМ 03	Экзамен (квалификационный)

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

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Выполнение работ по профессии «Горничная»
ПК 3.1.	Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной
ПК 3.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 3.3	Обеспечивать условия для безопасности гостей и сохранности их имущества
ПК 3.4	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.
ПК 3.5	Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт:

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- участия в программах обучения, повышения квалификации;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в активировании;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;

- составления отчета о движении номерного фонда.

уметь:

- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;
- соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ, соответственно принятому стандарту;
- подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки, белье;
- соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;
- оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;
- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;
- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря;
- своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества;
- стремиться максимально удовлетворить запросы гостей;
- поддерживать свой профессиональный уровень;
- использовать оперативную информацию о заполняемости гостиницы;
- проявлять заботу и обслуживать гостей, работать с жалобами гостей;
- предоставлять услуги мини-бара; производить выкладку товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом;
- вести и оформлять документацию;
- соблюдать теорию межличностного общения, нормативы и стандарт поведения горничной;

знать:

- нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса;
- инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности;
- перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы;
- принципы и стандарты работы поэтажного персонала;
- стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице;
- профессиональные требования для первого квалификационного разряда.

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов. Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности. Промежуточная аттестация обучающихся – процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания профессионального модуля. Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения тестового задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по профессиональному модулю.

1. Размещение с трехразовым питанием называется:

- А. НВ
- Б. all inclusive
- В. ВВ
- Г. FB

2. Укажите верную последовательность заполнения документов:

- 1. Журнал регистрации
- 2. Карта гостя
- 3. Анкета
- 4. Заявка на бронирование

3. Укажите верную последовательность при бронировании:

- 1. Прием заявки
- 2. Ответ на заявку
- 3. Регистрация заявки
- 4. Телефонный диалог

4. Укажите верную последовательность этапа расселения:

- 1. Регистрация
- 2. Встреча
- 3. Вручение ключа
- 4. Сопровождение до номера

5. Вставьте пропущенное слово:

Гостиничное предприятие на территории РФ обязано предоставлять услуги гида-переводчика и проводить экскурсии, начиная с категории _____ звезд.

6. Вставьте пропущенное слово:

Если еда подаётся в номер, то это называется _____ .

7. Вставьте пропущенное слово:

Специальное разрешение правительства страны на въезд называется _____ .

8. Установите соответствие между сотрудником и службой гостиницы:

1.	Администратор	А.	Служба эксплуатации номерного фонда
2.	Старшая горничная	Б.	Административная служба
3.	Слесарь	В.	Служба приема и размещения
4.	Секретарь	Г.	Инженерно-техническая служба

Запишите ответ

1	2	3	4

9. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Джуниор-сюит	А.	Номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком
2.	Сюит	Б.	Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах
3.	Апартамент	В.	Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным помещением для отдыха и/или работы.
4.	Дуплекс	Г.	Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы

Запишите ответ

1	2	3	4

10. Установите соответствие между названиями служб гостиницы и их функциональным назначением

	Служба		Функциональное назначение
1	Служба номерного фонда	А	одна из важнейших структурных единиц любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств.
2	Служба приема и размещения	Б	создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства

3	Служба безопасности	В	Важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений
4	Техническая служба	Г	это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера

Запишите ответ

1	2	3	4

11. Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей

- Различные виды обслуживания
- Бронирование
- Регистрация по прибытии
- Размещение в номере
- Окончательный расчет
- Предварительная оплата

12. Какие правила этикета нужно соблюдать при разговоре по телефону с гостем?

- необходимо переадресовать вызов на определенного менеджера
- отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка
- отвечать после 5 телефонных звонков
- попросить перезвонить

13. Вставить пропущенное слово в определение:

Бронирование – это в гостинице.

14. Вставьте необходимый вариант ответа

Площадь номера «сюит» составляет _____

- не менее 75 м²
- не менее 40 м²
- не менее 35 м²
- не менее 25 м²

Ключи:

- Г ВВ
- 4, 3, 1, 2
- 4, 1, 3, 2
- 2, 1, 3, 4
- четыре
- room-service
- виза
- 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б
- 1-Г, 2-В, 3-А, 4-Б.
- 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б
- 1-б, 2-е, 3-в, 4-г, 5-а, 6-д
- б) отвечать не позже, чем через 3 телефонных звонка
- предварительный заказ мест и номеров
- не менее 75 м²

Вариант 2

1. Укажите верную последовательность действий администратора гостиницы в случае возникновения пожара:

1. Принять меры к эвакуации проживающих.
2. Сообщить о пожаре в службу 101 и администрации отеля.
3. Принять меры по тушению пожара до прибытия пожарных.
4. Отключить электроприборы.

2. Укажите верную последовательность принятия телефонного звонка сотрудником отеля:

1. Назвать учреждение и свое имя.
2. Снять трубку не позже третьего сигнала, улыбнуться.
3. Повторить все, о чем просил собеседник.
4. Внимательно выслушать, уточнить вопросы.

3. Выберите правильный ответ. Обязано ли гостиничному предприятию принимать платежи банковскими картами?

- А.- Да
Б.- Нет
В.- В зависимости от региона РФ
Г.- В зависимости от категории гостиницы

4. Выберите правильный ответ. Термин «семейные туристы» наиболее точно можно использовать, имея в виду:

- А.- официально зарегистрированную семейную пару с детьми
Б.- молодоженов
В.- группу, в состав которой входит не менее 2-х несовершеннолетних детей

5. Вставьте пропущенное слово:

Бронирование мест сверх имеющихся в наличии называется _____ бронирование.

6. Вставьте пропущенное слово:

Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагентству, называется «туристский _____»

7. Вставьте пропущенное слово:

Метод физиотерапии, связанный с водой, называется _____

8. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Бронирование	А.	Имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг
2.	Заказчик	Б.	Предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем)
3.	Исполнитель	В.	Физическое (юридическое) лицо,

			имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги р) в пользу потребителя
4.	Гостиница	Г.	Организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги

9. Установите соответствие между службой и ее функциями:

1.	Финансовая служба	А.	Осуществляет оперативный контроль технического состояния и эксплуатации гостиницы, подготовки его к работе
2.	Инженерная служба	Б.	Организует управление всеми службами гостиничного комплекса
3	Служба безопасности	В.	Отвечает за своевременное составление бухгалтерской отчетности в строгом соответствии с нормативными документами
4.	Административная служба	Г.	Осуществляет контроль доступа в здание гостиницы

10. Установите соответствие между типом номера и его площадью

	Тип номера		Площадь
1	Люкс	А	75м ²
2	Студия	Б	40 м ²
3	Апартаменты	В	25 м ²
4	Сюит	Г	35 м ²

Запишите ответ

1	2	3	4

11. Установите последовательность действий при принятии устной жалобы от гостя

- Объяснить, почему вы признательны
- Пообещать немедленно принять меры по ее устранению
- Быстро исправить ошибку
- Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем
- Поблагодарить гостя дать возможность высказаться, активно выслушать
- Принести извинения за допущенную ошибку

ж. Получить необходимую информацию от сотрудников служб

з. Проверить доволен ли гость

12. Какой договор исполнитель обязан заключить с потребителем?

а) договор найма

б) договор купли-продажи

в) договор на оказание услуг

г) договор на предоставление услуг проживания

13. Вставьте пропущенное слово:

Отказ от предварительного резервирования в день заезда – это _____

14. Вставьте необходимый вариант ответа

Площадь номера «люкс» составляет _____

А) не менее 75 м²

Б) не менее 40 м²

В) не менее 35 м²

С) не менее 25 м²

Ключи:

1. – 4, 2, 1, 3

2. – 2, 1, 4, 3

3. – Б

4. – А

5. – двойное

6. – ваучер

7. – СПА

8. – 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А

9. – 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б

10. – 1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А

11. – е, д, б, ж, в, з, а, г;

12. – г)

13. – Аннуляция

14. – В

Вариант 3

1. При бронировании и опоздании на одни сутки плата взимается:

- а) в 2-х кратном размере
- б) за бронирование и за фактический простой номера
- в) за фактический простой номера
- г) бронь аннулируется

2. Выберите правильный ответ. Как называются совмещенные номера, имеющие дверь – проход из одного номера в другой?

- А.- Honeymoon suite
- Б.- Connected room
- В.- Duplex
- Г.- Chld

3. Выберите правильный ответ. В каком законе прописано право потребителей на качество товаров (работ, услуг)?

- А.- Закон «О сертификации»
- Б.- Закон «О защите прав потребителей»
- В.- Гражданский Кодекс
- Г.- Закон «О стандартизации»

4. Выберите правильный ответ. Какой из представленных ответов является определением термину «трансфер»?

- А.- перевод денежных средств со счетов
- Б.- экскурсионный автобус
- В.- передача средств из одного бюджета в другой в форме бюджетного субсидирования
- Г.- перевозка пассажиров из пункта «А» в пункт «Б», на заранее заказанном транспорте

5. Вставьте пропущенное слово:

Договор между турфирмой и гостиницей называется _____

6. Вставьте пропущенное слово:

Если гость, забронировав номер, произвел предоплату, значит, у него будет _____.

7. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Бизнес-центр	А.	Отель, имеющий условия для организации и проведения выставок, конференций, симпозиумов и других деловых мероприятий
2.	Конгресс-отель	Б.	Учреждение, которое специализируется на организации деловых мероприятий
3	Туристский комплекс	В.	Транспортное средство, на котором

			предоставляются услуги временного размещения, питания и развлечений
4.	Круизное судно	Г.	Коллективное средство размещения из двух и более зданий, в котором предоставляется услуги проживания, питания, развлечений

Запишите ответ

1	2	3	4

8. Установите соответствие между термином и его определением:

1.	Курортная гостиница	А.	Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» или «апартамент»
2.	Апартотель	Б.	Гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров высшей категории.
3	Бордингхауз	В.	Гостиница с длительным сроком проживания, расположенная в черте города
4.	Сюит отель	Г.	Гостиница, расположенная в местности, обладающей природными лечебными средствами

Запишите ответ

1	2	3	4

9. Установите соответствие между сотрудником и службой гостиницы:

1.	Администратор	А.	Служба эксплуатации номерного фонда
2.	Старшая горничная	Б.	Административная служба
3	Слесарь	В.	Служба приема и размещения
4.	Секретарь	Г.	Инженерно-техническая служба

Запишите ответ

1	2	3	4

10. Установите соответствие типы гостиничных предприятий и их определение

	Тип предприятия		Определение
1	Гостиница	А	средство размещения, предоставляющее постояльцам жилье на короткий или длительный срок проживания, номер без дополнительных удобств
2	Хостел	Б	разновидность гостиницы с полным обслуживанием

3	Пансионат	В	лечебно-профилактическое учреждение, в котором используют главным образом природные факторы
4	Санаторий	Г	средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, где предоставляется набор услуг

Запишите ответ

1	2	3	4

11. Расставьте этапы бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения

- Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо
- Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования
- Уточнить тариф/питание
- Получить аванс / полную оплату от потребителя
- Проверить наличие свободных номеров на нужные даты

12. Какое количество человек при бронировании считаются группой?

- 1-2 человека
- 3-4 человека
- 4-5 человек
- 7-10 человек

13. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату, называют _____.

14. Вставьте необходимый вариант ответа

Площадь номера «апартаменты» составляет _____

- не менее 75 м²
- не менее 40 м²
- не менее 35 м²
- не менее 25 м²

Ключи:

- б) за бронирование и за фактический простой номера
- Б-Connected room
- Б-Закон «О защите прав потребителей»
- Г-перевозка пассажиров из пункта «А» в пункт «Б», на заранее заказанном транспорте
- договор (агентский)

6. – бронирование (гарантированное)

7. – 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

8. – 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

9. – 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б

10. – 1-Г, 2-А, 3-А, 4-В

11. – 1-е, 2-Г, 3-в, 4-д, 5-а, 6-б

12. – г) 7-10 человек

13. – Двойное сверхбронирование

14. – Б) не менее 40 м²

3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля

Технология оценки – пятибалльная.

Спецификация оценочных средств:

- Тестирования

- Карточки – задания

- Контрольные работы

- Самостоятельная работа обучающихся – рефераты, сообщения, доклады, презентации

Оценка устных ответов обучающихся (Карточки - задания)

Для устных ответов определяются следующие критерии оценок:

- **оценка «5» выставляется, если ученик:**

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;

- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую и специализированную терминологию и символику;

- правильно выполнил графическое изображение алгоритма и иные чертежи и графики, сопутствующие ответу;

- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;

- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;

- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов учителя.

- **оценка «4» выставляется, если ответ имеет один из недостатков:**

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;

- нет определенной логической последовательности, неточно используется математическая и специализированная терминология и символика;

- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя;

- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию или вопросу учителя.

- **оценка «3» выставляется, если:**

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, блок-схем и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов учителя;

- ученик не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме;

- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

- **оценка «2» выставляется, если:**

- не раскрыто основное содержание учебного материала;

- обнаружено незнание или непонимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала;

- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в чертежах, блок-схем и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов учителя.

- **оценка «1» выставляется, если:**

- ученик обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Оценка («5», «4», «3») может ставиться не только за единовременный ответ (когда на проверку подготовки обучающегося отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении

урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

Критерии оценивания контрольных работ и практических работ

Оценка «5» ставится, если:

работа выполнена полностью;

в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;

в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если:

работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);

допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если:

допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если:

допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере

Общая оценка тестовых заданий

Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов

Оценка устного выступления (сообщения)

I Оценка содержательной стороны выступления: - 5 баллов.

1. Понравилось ли выступление.
2. Соответствует ли оно заявленной теме.
3. Интересно выступление и не слишком ли оно длинное.
4. Установлен ли контакт с аудиторией.
5. Продуман ли план.
6. Весь ли материал относится к теме.
7. Примеры, статистика.
8. Используются ли наглядные средства.
9. Формулировка задач или призыв к действию.
10. Вдохновило ли выступление слушателей.

II Оценка культуры речи выступающего. - 3 балла.

1. Соответствует ли речь нормам современного русского языка.
2. Какие ошибки были допущены.
3. Можно ли речь охарактеризовать как ясную, точную, краткую, богатую.

III Оценка ораторской манеры выступления.- 2 балла.

1. Манера держаться
2. Жесты, мимика.
3. Контакт с аудиторией.
4. Звучание голоса, тон голоса.
5. Темп речи.

Пожелания выступающему.

Максимум за выступление - 10 баллов.

«5» (отлично)- до 9 баллов

«4» (хорошо)- до 7 баллов

«3» (удовлетворительно)- до 5 баллов

«2» (неудовлетворительно)- менее 5 баллов

Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается	3 2 1 0
2	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	2 1 0
3	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	3 2 1
4	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны.	3 2 1
	Итого максимальное количество баллов:	14

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	5	4	3
Решение проблем	Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее.	Отсутствует система описания основной деятельности.	Отсутствуют сведения о исследуемой теме.
Реализация задач основной деятельности	Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы.	Отсутствует система в описании темы исследования.	Разрозненные сведения о деятельности.
Иллюстрированный материал	Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию о теме исследования	Повторяет информацию о теме.	Иллюстраций мало.
Выводы	Логичны, интересны, обоснованы, соответствуют целям и задачам.	В основном соответствуют цели и задачам.	Отсутствуют или не связаны с целью и задачами сам результат работы.
Оригинальность и логичность	Работа целостна и логична, оригинальна.	Логика изложения	В работе отсутствуют

построения работы		нарушена.	собственные мысли.
Общее впечатление об оформлении презентации	Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации.	Стиль отвлекает от содержания, презентации.	Нет единого стиля.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Перечень экзаменационных вопросов

Экзаменационные вопросы МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии горничная»

1. Характеристика службы номерного фонда.
2. Особенности гостиничной мебели и инвентаря.
3. Персонал службы номерного фонда
4. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
5. Дополнительная уборка по просьбе гостя, как один из видов промежуточной уборки.
6. Алгоритм действий в конфликтной ситуации.
7. Технология выполнения ежедневной текущей уборки.
8. Чистящие и моющие средства.
9. Уборка номера при подготовке к заезду гостя.
10. Должностные обязанности горничной.
11. Подготовка горничной к началу рабочего дня.
12. Технология уборки общественных и служебных зон.
13. Стандарт внешнего вида горничной.
14. Последовательность уборки многокомнатных номеров.
15. Основная линейка профессиональной химии применяемая при ежедневной уборке номеров различной категории.
16. Роль старшей горничной в структуре АХС.
17. Виды технических неисправностей в номере.
18. Специфика генеральной уборки номеров.
19. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы.
20. Роль службы АХС в структуре гостиницы.
21. Типы помещений в гостинице.
22. Генеральная уборка помещений общественного пользования в гостинице.
23. Профессиональная техника и химия для генеральной уборки номерного фонда и помещений общественного назначения
24. Роль горничной в организации бытовых услуг в гостинице.
25. Форменная одежда и средства защиты для горничных, особенности кроя и материалов.
26. Виды и проведение уборочных работ – «Housekeeping».
27. Служба эксплуатации номерного фонда: цели, основные функции, кадровый состав.
28. Стандарт вечернего сервиса.
29. Специфика уборки номеров после выезда гостей.
30. Примеры взаимодействия АХС с инженерно-технической службой.
31. Специфика работы супервайзера.
32. Основная линейка профессиональной химии применяемая при ежедневной уборке общественных помещений.
33. Контроль качества уборки номеров.
34. Перечислите, что категорически запрещено делать горничной во время уборки номера?

35. Меры безопасности с уборочной техникой, инвентарем, материалами.
36. Продукция индивидуального пользования.
37. Оставленные и забытые гостями вещи.
38. Уборочная техника, инвентарь, материалы.
39. Смена постельного белья: очередность, периодичность, работа с поврежденным и испорченным бельем.
40. Подготовка дополнительного места в номере гостиницы.
41. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления.
42. Требования безопасности труда горничной.
43. Стандарт поведения горничной во время работы и при общении с гостем.
44. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
45. Тематическое оформление гостиничного номера
46. Порядок исполнения заявок и контроля на устранение технических неисправностей, роль горничной.
47. Частота смены постельных принадлежностей, полотенец, покрывал в зависимости от категории номеров.
48. Психологические особенности работы в гостинице.
49. Основные характеристики технологической карты по уборке номерного фонда, общественных помещений.
50. Информационная папка для гостей.
51. Внешний вид горничной при подготовке к рабочей смене.
52. Основные правила пользования пылесосом для сухой уборки.
53. Подготовка горничной к работе.
54. Технология уборки номеров после выезда гостя.
55. Генеральная уборка номера.
56. Что запрещено делать горничной во время уборки номера?
57. Смена постельного белья: очередность, периодичность, работа с поврежденным и испорченным бельем.
58. Последовательность и виды уборки номеров.
59. Комплектация тележки горничной.
60. Особенности уборки в номерах, занятых VIP-гостями.

5. Информационное обеспечение реализации программы

Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
4. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
5. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
6. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
7. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
8. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
9. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
10. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
11. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и

контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

12. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

13. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

14. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

15. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

16. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

17. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

18. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

19. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

20. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

21. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС

Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

22. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

23. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

24. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

25. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

26. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

27. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

28. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».