

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 05.09.2023 17:00:53

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине

**«Освоение основных умений и навыков по
профессии «Горничная»**

Специальность

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения

очная

Учебный план

2021

Объем занятий: Итого

90 ч.,

В т.ч. аудиторных

84 ч.

Лекций

24 ч.

Практических занятий

48 ч.

Промежуточная аттестация

12 ч.

Самостоятельных занятий

6 ч.

Дата разработки: «22» марта 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Комплект заданий для контрольных срезов

по дисциплине :

**«Освоение основных умений и навыков по профессии
«Горничная»**

Тема 10.	Порядок организации уборки однокомнатных и многокомнатных номеров.	
Вариант	1	
	Задание 1	Подготовка горничной к уборке номеров.
	Задание 2	Виды уборочных работ в номере.
	Задание 3	Уборка после выезда гостя.
	Задание 4	Промежуточная или экспресс – уборка.
Вариант	2	
	Задание 1	Уборка забронированных номеров.
	Задание 2	Генеральная уборка.
	Задание 3	Ежедневная текущая уборка.
	Задание 4	Уборка после выезда гостя.
Вариант	3	
	Задание 1	Последовательность уборки многокомнатного номера.
	Задание 2	Последовательность уборки двухкомнатного номера.
	Задание 3	Последовательность уборки однокомнатного номера.
	Задание 4	Объем работ, проводимых в генеральную уборку.
Вариант	4	
	Задание 1	Промежуточная или экспресс – уборка
	Задание 2	Уборка забронированных номеров.
	Задание 3	Виды уборочных работ в номере.
	Задание 4	Уборка после выезда гостя.
Тема 2.	Организация уборочных работ.	

Вариант	1	Задание 1	Уборка территории, прилегающей к гостинице.
		Задание 2	Уборка площади центрального входа и вестибюля.
		Задание 3	Уборка мест общего пользования.
		Задание 4	Уборка номерного фонда.
Вариант	2	Задание 1	Уборка после выезда гостя.
		Задание 2	Уборка жилых номеров.
		Задание 3	Уборка санузлов общего пользования.
		Задание 4	Уборка внутренних помещений и мест общего пользования.
Вариант	3	Задание 1	Объем уборочных работ мест общего пользования.
		Задание 2	Технология выполнения различных видов уборочных работ.) .
		Задание 3	Нормативы проведения уборочных мероприятий.
		Задание 4	Укомплектованная тележка горничной.
Вариант	4	Задание 1	Промежуточная или экспресс – уборка.
		Задание 2	Уборка жилых номеров.
		Задание 3	Уборочное оборудование и инвентарь.
		Задание 4	Чистящие и моющие средства.
Тема 3.			Технология выполнения различных видов уборочных работ.
Вариант	1	Задание 1	Порядок выполнения ежедневной текущей уборки.
		Задание 2	Генеральная уборка .
		Задание 3	Технология уборки помещений общего пользования.
		Задание 4	Последовательность уборки однокомнатного номера
Вариант	2	Задание 1	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах.
		Задание 2	Правила техники безопасности при проведении
		Задание 3	Комплектация тележки.
		Задание 4	Последовательность и хронометраж проведения уборочных работ в гостинице.
Вариант	3	Задание 1	Требования к качеству проведения уборочных работ.
		Задание 2	Чистящие и моющие средства.
		Задание 3	Уборка забронированных номеров.
		Задание 4	Порядок выполнения ежедневной текущей уборки.
Тема 6.			1. Техническое оснащение уборочных работ.
Вариант		Задание 1	Комплектация тележки горничной.
		Задание 2	Подбор чистящих и моющих средств.
		Задание 3	Технический инвентарь.

Задание 4 Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах.

Вариант

2

Задание 1 Генеральная уборка .

Задание 2 Порядок выполнения ежедневной текущей уборки.

Задание 3 Последовательность и хронометраж проведения уборочных работ в номере.
Оборудование для уборочных работ.

Задание 4

1. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Составитель _____ О.Н. Гуменная
(подпись)

« ____ » _____ 20_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Освоение основных умений и навыков по профессии «Горничная»

1. Особенности функционирования гостиничного предприятия.
2. Виды услуг, предоставляемые гостиницами. Международные правила предоставления услуг гостиницы.
3. Правила предоставления услуг гостиниц в РФ.
4. Классификация гостиниц: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг, назначению
5. Международная система классификации гостиниц.
6. Классификация гостиниц в РФ.
7. Организационная структура управления гостиничным предприятием
8. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
9. Назовите техники общения персонала гостиницы с клиентами.
10. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы обслуживания.
11. Какова специфика работы службы обслуживания гостей?
12. Как осуществляется уборка номеров и помещений отеля?
13. Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете?
14. Как происходит классификация гостиниц в РФ?
15. Какие типы гостиниц вы знаете?
16. Как классифицируют гостиницы по их функциональному назначению?
17. Для чего проводится процедура стандартизации гостиничных услуг?
18. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания.
19. В какой последовательности производится ежедневная уборка помещения?
20. Назовите известные вам требования к содержанию бельевого хозяйства.
21. Какие виды уборки номеров вы можете назвать?
22. Назовите правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
23. В чем особенность работы в сфере гостиничного хозяйства?
24. Перечислите известные вам категории номеров.
25. Назовите периодичность уборки работ в зависимости от категории гостиницы (0- 3*), (4 – 5*).
26. Уборочное оборудование и инвентарь.
27. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.
28. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах.

29. Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ.
30. Правила пользования ключами гостиницы.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Составитель _____ О.Н. Гуменная
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

Вопросы для собеседования

**по дисциплине: «Освоение основных умений и навыков по профессии
«Горничная»**

Тема 4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных.

1. Униформа.
2. Стандарт внешнего вида.

Тема 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.

1. Ежедневная уборка жилых номеров.
2. Ежедневная уборка мест общего пользования.

Тема 9. Работы, связанные с оборотом постельного белья.

1. Требования к качеству текстиля постельного белья.
2. Работа прачечной, химчистки.

Критерии оценивания компетенций:

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Составитель _____ О.Н. Гуменная
(подпись)

«__» _____ 20__ г.