

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:02:31

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 (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института  
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

По профессиональному модулю

**ПМ.05 «Освоение одной или нескольких  
профессий рабочих, должностей  
служащих»**

Специальность

43.02.14 «Гостиничное дело»

Форма обучения

очная

Учебный план

2022 г.

**Раздел 1. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
бронирования и продаж гостиничного продукта»**

**МДК 05.01 ««Освоение основных умений и навыков по профессии «Горничная»**

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Объем занятий: Итого     | 90 ч. |
| В т.ч. аудиторных        | 84 ч. |
| Лекций                   | 24 ч. |
| Практических занятий     | 48 ч. |
| Промежуточная аттестация | 12 ч. |
| Самостоятельная работа   | 6 ч.  |

## Комплект заданий для контрольных срезов

### 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.

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.

|                  |           |                                                                                       |
|------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема № 3.</b> | Задание 3 | Уборочное оборудование и инвентарь.                                                   |
|                  | Задание 4 | Чистящие и моющие средства.<br>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.

### **Вопросы к экзамену**

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 бельевое хозяйство.
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.

### **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.

### **Вопросы для собеседования**

**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.