

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 28.09.2023 16:10:42
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

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ СЛУЖБЫ ГОРНИЧНЫХ

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

Год начала обучения

2023

Форма обучения

очная заочная

Реализуется в семестре

6 6

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Управление работой службы горничных». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Управление работой службы горничных» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Казначеева А.А.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. –зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Гарбузова Т.Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Емцева Н.С. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

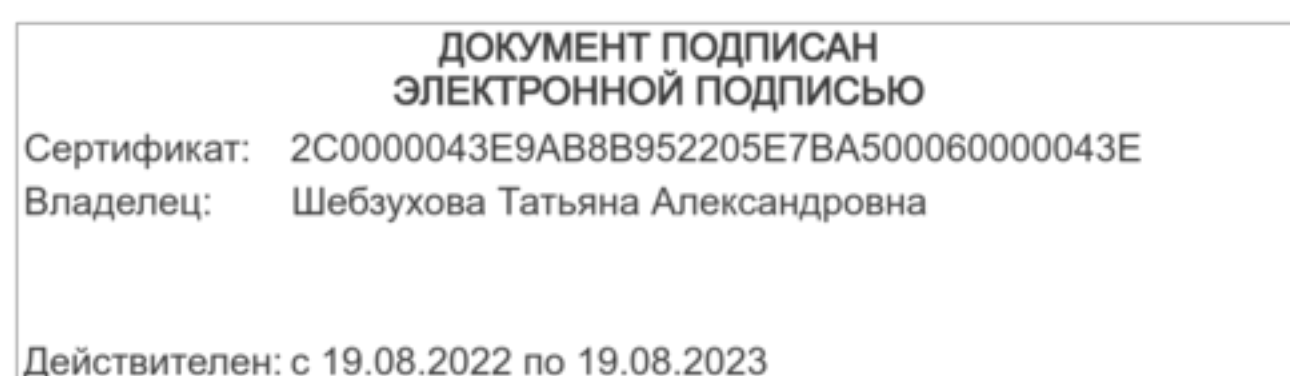
Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - управляющий бутик-отелем ООО «АМК Montis Club»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и может применяться в учебном процессе.

« ____ » _____

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.



1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетвори тельно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворител ьно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ПК-2 - Способен принимать решения об организации деятельности предприятия индустрии гостеприимства				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> И-4 ПК-2 применяет инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной деятельности	Не способен к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; не владеет техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества, затрудняется перечислить инновационные технологии в гостиничной деятельности	С затруднениями реализует свою роль в коллективе, слабо применяет разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия, имеет поверхностное представление об инновационных технологиях, применяемых в деятельности гостиничных предприятий	На достаточно хорошем уровне знает основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса; основы развития гостиничного дела, правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса, инновационные методы и средства предоставления гостиничных услуг	В совершенстве владеет навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки, умеет применять инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной деятельности.

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	a	Как следует поступить начальнику хозяйственного отдела, если посреди коридора он обнаружил мусор: a) должен сам поднять мусор; b) вызвать специально для этого горничную; c) наложить дисциплинарное взыскание на горничную; d) не обращать внимания.	ПК-2
2.	d	Обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник, вы: a) сделаете замечание; b) не изымите кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами; c) не будете обращать внимания; d) изымите его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности.	ПК-2
3.	c	Правильно ли поступила горничная, если при уборке номера положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку – повесила в шкаф; ботинки, тапочки – поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму положила в изголовье под подушку: a) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице; b) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах; c) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам; d) неправильно, необходимо было спросить разрешение у проживающего	ПК-2
4.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	После того, как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь: a) открыть все шторы; b) показать ванную комнату; c) придвинуть гостю стул; d) проверить все электрические приборы.	ПК-2
5.	c Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа:	ПК-2

10.	a	Если номер состоит из нескольких комнат, процесс уборки начинается в а) спальне б) гостиной с) кухне	ПК-2
11.		Контроль качества работы горничных и оценка их деятельности. Критерии оценки качества. Требования к контролю качества.	ПК-2
12.		Ассортимент предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначение, качество, порядок замены.	ПК-2
13.		Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номера.	ПК-2
14.		Охрана труда и техника безопасности при выполнении уборочных работ.	ПК-2
15.		Особенности обслуживания в room-service.	ПК-2
16.		Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной.	ПК-2
17.		Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия.	ПК-2
18.		Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов.	ПК-2
19.		Планирование рабочего дня горничной.	ПК-2
20.		Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.	ПК-2
21.		Виды и технологии уборочных работ.	ПК-2
22.		Уборочные механизмы, материалы и инвентарь; условия их хранения.	ПК-2
23.		Виды уборочных работ.	ПК-2
24.		Санитарно-гигиенические требования к средствам размещения.	ПК-2
25.		Организация бельевого хозяйства в гостинице.	ПК-2
26.		Произведите комплектацию рабочей тележки горничной.	ПК-2
27.		Составить комплект уборочного инвентаря для уборки одноместного номера категории «люкс» в отеле 5 звезд.	ПК-2
28.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	Разработайте текст вводного инструктажа для горничной.	ПК-2
29.	Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043	Разработайте текст первичного инструктажа для горничной.	ПК-2
30.	Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Действия горничной при обнаружении постельного белья с дефектами.	ПК-2

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной формы обучения.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если материал излагается последовательно и грамотно, студент умеет делать необходимые обобщения и выводы;

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студентом неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после замечаний преподавателя; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблем

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023