Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 22.05.2024 10:49:15
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
Н.В. Данченко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ПОЭТАЖНОГО ПЕРСОНАЛА

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело	
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом	
Год начала обучения	2024	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	6	6

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Технология работы поэтажного персонала». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информацию 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 «Технология работы поэтажного персонала» 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 «AMK 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 (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 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): *Индикатор:* 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.

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.	a	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	Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа:	ПК-2

		a) под любым предлогом отказать; b) безусловно, выполнить его просьбу; c) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность; d) не вмешиваться.	
6.	a	Можно ли официанту, который обслуживает в номере разговаривать с гостем: a) можно, но только в том случае, если гость о чем-нибудь спросит сам; b) нельзя ни при каких обстоятельствах; c) рекомендуется поддерживать с гостем разговор; d) можно, но только в том случае, если у гостя хорошее настроение.	ПК-2
7.	d	Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности: a) сначала работы ведутся в занятых номерах, затем в забронированных, и в последнюю очередь – в освободившихся; b) вначале работы ведутся в занятых номерах, затем в номерах, только что освободившихся от проживающих гостей, а в последнюю очередь – в забронированных; c) последовательность уборки номеров не имеет значения; d) вначале работы ведутся в забронированных номерах, затем в номерах, только что освободившихся от проживающих гостей, в последнюю очередь в занятых помещениях.	ПК-2
8.	c e b d f a	Установите правильную последовательность ежедневной уборки гостиничного номера: a) уборка санузла; b) заправка кровати; c) проветривание; d) удаление пыли с мягкой мебели, ковров, прикроватных ковриков; e) уборка обеденного стола, мытье посуды; f) удаление пыли с мебели.	ПК-2
9.	a	Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В каком количестве экземпляров составляется акт о забытых вещах a) в двух b) в одном c) в трех	ПК-2

10.	a	Если номер состоит из нескольких комнат, процесс уборки начинается в a) спальне b) гостиной c) 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-servise.	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.		Разработайте текст вводного инструктажа для горничной.	ПК-2
29.		Разработайте текст первичного инструктажа для горничной.	ПК-2
30.		Действия горничной при обнаружении постельного белья с дефектами.	ПК-2

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 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.