



**УТВЕРЖДЕНО:**

Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №4 от «24» февраля 2021 г.  
с изм. Протокол №6 от 18 июня 2021г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена**

**по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация: специалист по гостеприимству**

**год начала подготовки: 2021**

**Разработчики:**


должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Варламова А.В.</i>
<i>Преподаватель</i>		<i>Чернов А.С.</i>

**ФОС согласован и одобрен руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>		<i>Варламова А.В.</i>

**ФОС согласован и одобрен представителем работодателей:**

должность	подпись	должность, ФИО
<b>Управляющий гостиницей ООО «Макси» (Отель SkyPoint Шереметьево)</b>		<b>Проценко Е.А.</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СК РГУТИС ...
		Лист

### 1. Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

### 2. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Другие формы контроля (5 семестр); Дифференцированный зачет (6 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
МДК.03.02. Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Экзамен (6 семестр)	Самостоятельные и практические работы, устный и письменный опрос.
Учебная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Защита отчета по производственной практике
Аттестация по модулю: экзамен		

### 3. Результаты освоения профессионального модуля

#### 3.1. Профессиональные и общие компетенции


В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 3. 1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значения в общей структуре гостиницы.
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и	- знание принципов взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

стандартами гостиницы.	мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- демонстрация знаний принципов управления материально-производственными запасами; методами оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требованиями охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, используемый в профессиональной среде; алгоритмы выполнения работ в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология, используемая в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллегами, руководством и гостями.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6. Проявлять гражданско-	- сущность гражданско-патриотической

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

патриотическую основе традиционных общечеловеческих ценностей	позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности.
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации, используемой в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

### 3.2. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

#### Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях отделения СПО и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

#### Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

#### Показатели оценки портфолио на экзамене:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1., ПК 3.2.,	Наличие аттестационного листа . Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

ПК 3.3	рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов. Защита отчетов о прохождении практики.	
--------	--	--

#### 4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля по МДК 03.01.

##### Вариант 1.

##### 1. Основные функции финансовой службы:

- а) прием гостей;
- б) оказание бытовых услуг;
- в) анализ результатов хозяйственной деятельности;
- г) оказание услуг развлечений.

##### 2. К службе портье относятся:

- а) швейцары;
- б) горничные;
- в) консьержи;
- г) уборщики.

##### 3. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- б) услуги химчистки;
- в) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;
- г) регистрация и размещение гостей.

##### 4. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:


- а) услуги прачечной;
- б) услуги переводчика;
- в) экскурсионные услуги;
- г) пользование медицинской аптечки.

##### 5. Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта;
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках;
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг;
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз.

##### 6. ВВ – означает:

- а) проживание в отеле без питания;
- б) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- в) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

г) полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол)

**7. Служба по предоставлению питания в номер:**

- а) room-service;
- б) ресторанная служба;
- в) служба приема и размещения;
- г) служба обслуживания.

**8. К дополнительным услугам не относятся:**

- а) медицинская помощь;
- б) организация продажи билетов на все виды транспорта;
- в) экскурсионное обслуживание;
- г) прокат автомобилей;

**9. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:**

- а) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать;
- б) уборка номера по просьбе гостя;
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд;
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость.

**10. НВ – означает:**

- а) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- б) проживание в отеле без питания;
- в) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- г) полный пансион – завтрак, обед и ужин (шведский стол)

**Вариант II**

**1. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях:**

- а) служба приема и размещения;
- б) служба консьержей;
- в) служба бронирования;
- г) банкетная служба.

**2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:**


- а) дополнительная кровать в номер;
- б) услуги room-service;
- в) иголки и нитки;
- г) копировальные услуги

**3. Основные функции службы питания:**

- а) оказание услуг связи;
- б) контроль за работой системы кондиционирования.
- в) оказание бытовых услуг;
- г) организация и обслуживание банкетов

**4. Услугу по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы называют:**

- а) транзит;
- б) экскурсия;
- в) тур;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

г) трансфер.

**5. К службе питания не относится:**

- а) рестораны;
- б) обслуживания номерного фонда;
- в) кухня;
- г) бары.

**6. Основные функции инженерно-технической службы:**

- а) услуги портного;
- б) торговые киоски;
- в) создание условий для функционирования электротехнических устройств;
- г) услуги парикмахерской.

**7. Основные функции ночного аудитора состоят:**

- а) в подведении финансовых итогов за сутки;
- б) в проверке чтобы персонал не спал;
- в) в контроле за ночной уборкой;
- г) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги.

**8. Профессиональное объединение консьержей называется:**

- а) Золотые люди;
- б) Золотые руки;
- в) Золотые ключи;
- г) Золотые гуси

**9. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:**


- а) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать;
- б) уборка номера по просьбе гостя;
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд;
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость.

**10. НВ – означает:**

- а) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- б) проживание в отеле без питания;
- в) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- г) полный пансион – завтрак, обед и ужин (шведский стол)

**Ключ к тесту**

№ вопроса	Вариант 1	Вариант 2
1	в	г
2	а	в
3	г	г
4	г	г
5	а	б
6	б	в
7	а	а
8	а	в
9	б	б
10	а	а

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

### Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка **«отлично»** - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время.

Оценка **«хорошо»** - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время.

Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся правильно ответил на 6 вопросов теста в отведенное время.

### Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля по МДК 03.02.

1. Выберите правильное слово: These are chambermaids, \_\_\_\_\_, restaurant staff who usually receive tips.

- a) cooks b) bellmen c) nurses d) managers

2. Выберите правильное слово: The chief receptionist is responsible for the work of the \_\_\_\_\_

- a) front desk b) back office c) PR department d) housekeeping

3. Выберите правильное слово: Smaller hotels use \_\_\_ for maintenance and support work.

- a) chambermaids b) outside contractors c) bellmen d) night clerks

4. Выберите правильное слово: I'm sorry, we are fully \_\_\_ today. No rooms are available.

- a) stayed b) paid c) booked d) shopped

5. Выберите правильное слово: Most hotels provide only \_\_\_ breakfast, but ours is famous for its Full British Breakfast.

- a) European b) continental c) Russian d) American

6. Выберите правильное слово: The aim of our hotel is to serve \_\_\_ according to the best standards.

- a) managers b) cooks c) customers d) consierges

7. Выберите правильное слово: The main function of the food and beverage service is to provide \_\_\_ for the restaurant or room service.

- a) bottles b) provisions c) dishes d) napkins

8. Выберите правильное слово: What is the total \_\_\_ for the room service? - Five hundred.


- a) amount b) number c) charge d) check

9. Выберите правильное слово: Our hotel provides facilities for people with special \_\_\_\_.

- a) likes b) preference c) rates d) needs

10. Выберите правильное слово: If parents need to go out, the housekeeping department can arrange for someone, most frequently one of the \_\_\_\_, to stay with the children.



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СК РГУТИС ...
		Лист

a) cooks b) carpenters c) chambermaids d) consierges

11. Выберите правильное слово: Some resort hotels hire professional \_\_\_ to provide sports lessons to the guests.

a) athletes b) waiters c) drivers d) pilots

12. Выберите правильный ответ: If you \_\_\_ the bill now, we'll return 5 percent to your credit card.

a) pay b) will pay c) have paid d) has paid

### Ключ к тесту

№ вопроса	ответ
1	b
2	a
3	b
4	c
5	b
6	c
7	b
8	c
9	d
10	c
11	a
12	a

### Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время.

Оценка «**хорошо**» - если обучающийся правильно ответил на 10 вопросов теста в отведенное время.

Оценка «**удовлетворительно**» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время.


### ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

#### 1. Форма участия

Индивидуальная.

#### 2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1	Решение экстраординарных ситуаций	25

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Задание 1: Звонит гость из номера, и говорит, что у него в номере течёт полотенцесушитель. Ваши действия.

Задание 2: Гость подходит к стойке регистрации и сообщает администратору, что горничная зашла в номер без стука, гость возмущен. Ваши действия

Задание 3: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлычков рекомендуемой обработке. Ваши действия.

Задание 4: Обоснуйте разницу между комплектацией рабочей тележки горничной для дневной и вечерней уборки номеров

Задание 5: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.

Задание 6: Вы супервайзер. Гость решил воспользоваться услугами прачечной. Ваши действия

## 1. Оценка по учебной и производственной практики

Целью оценки учебной и производственной (по профилю специальности) практике является оценка освоения:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.


Оценка по учебной и производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

### 5.1. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю


#### 5.1.1. Учебная практика:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК,
------------	---------------------------------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

	<b>профессиональный опыт, умения)</b>
1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
6. Проведение различных видов уборочных работ.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
7. Оформление документов на забытые вещи.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Использование в работе знаний иностранных языков.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СК РГУТИС ...
		Лист

16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

### 1.1.2. Производственная практика:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
3. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
7. Ведение учета забытых вещей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
8. Работа с просьбами и жалобами гостей.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
13. Оформление отчетной документации.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10

## 5.2. Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной / производственной практики)

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время проведения практики \_\_\_\_\_

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата

Подписи руководителя практики,  
ответственного лица организации

## 2. Контрольно-оценочные материалы для экзамена<sup>1</sup>

### I. ПАСПОРТ

#### Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

### III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

*Задания к Э(к). формируются 3 способами:*

- 1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*
- 2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*
- 3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*



### Ша. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого:  
по количеству экзаменуемых.

Время выполнения каждого задания: 60 мин.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие  
места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.


Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения;  
программное обеспечение общего и профессионального обучения. ЛАБОАТОРИЯ БАР-  
РЕСТОРАН

### Шб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

#### 1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- знание структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значения в общей структуре гостиницы.	
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- знание принципов взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда.	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного	- демонстрация знаний принципов управления материально-производственными запасами; методами	


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СК РГУТИС ...
		Лист

фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требованиями охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; системой отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- актуальный профессиональный и социальный контекст, используемый в профессиональной среде; алгоритмы выполнения работ в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная	



	терминология, используемая в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- психологические основы взаимодействия с коллегами, руководством и гостями.	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую основу традиционных общечеловеческих ценностей	- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности.	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- современные средства и устройства информатизации, используемой в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум,	



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СК РГУТИС ...
		Лист

	относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности (службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	
--	---	--


## Информационное обеспечение реализации программы

### 1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
6. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

### 2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

### 3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>