

Министерство образования и науки Республики Бурятия
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)

43.02.16 Туризм и гостеприимство

1. Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам) основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, знания	Результаты обучения, коды ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>Иметь практический опыт в: приеме, регистрации и размещении гостей; предоставлении информации гостям об услугах в гостинице; рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей; подготовке счетов и организации отъезда гостей;</p> <p>Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методы решения конфликтных ситуаций с гостями; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p> <p>Уметь: организовывать рабочее место службы</p>	ОК1-10; ПК-5.4, ПК 5.5, ПК 5.6.	<p>Раздел 1.</p> <p>Выполнение работ по профессии «Портье» МДК 05.01.</p> <p>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	2	<p>Фронтальный опрос;</p> <p>Тестирование;</p> <p>Практические работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Процедура регистрации гостей - Помощь гостям во время проживания - Предоставление различной информации гостям - Решение экстраординарных ситуаций. - Разрешение конфликтных ситуаций с гостями в отеле - Выписка гостя. <p>Оформление счетов</p> <p>Передача смены</p> <p>Заполнение необходимых отчетных документов</p> <p>Самостоятельные работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление требований к персоналу службы приема и размещения, презентация на тему «Должностные обязанности портье»; - составление алгоритма работы с гостем по телефону; - составление алгоритма поведения в конфликтной ситуации с гостем; 	

<p>приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; находить выход в конфликтной ситуации с гостями; оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p>					
<p>Иметь практический опыт в: комплектации тележки для текущей уборки номерного фонда; проверке исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; комплектации номерного фонда расходными материалами; смене постельного белья и полотенец в номерном фонде; уборке ванной комнаты в номерном фонде; уборке спальни, комнат в номерном фонде; сдаче вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; выявлении дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверке наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; регистрации забытых и потерянных гостями вещей; итоговой проверке соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; приеме номера при выезде гостя;</p>	<p>ОК 1-10; ПК 5.1; ПК 5.2; ПК 5.3.</p>	<p>Раздел 3. Выполнение работ по профессии «Горничная» МДК 05.01. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p>2</p>	<p>Фронтальный опрос; Тестирование; Практические работы: - Комплектация тележки горничной в зависимости от типа уборки - Составление технологической карты текущей уборки номеров - Составление технологической карты уборки номеров после выезда гостя - Составление технологической карты генеральной уборки номеров - Ведение документации при выполнении различных видов уборочных работ - Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки - Итоговая проверка соответствия качества уборки после выезда гостя - Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки Самостоятельные</p>	

комплектовании тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; контроле ассортимента мини бара в номерном фонде; итоговой проверке соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; комплектовании тележки для генеральной уборки номерного фонда; итоговой проверке соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

Знать: правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила уборки номерного фонда после выезда гостей; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; правила генеральной уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья,

работы:

-

<p>санитарии и гигиены; Уметь: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить текущую уборку номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить уборку номерного фонда после выезда гостей; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;</p>					
--	--	--	--	--	--

<p>Уметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - получения информации о потребностях и запасах, разработка требований по количеству и качеству приобретаемых товаров, стоимости, сроках поставки и других условиях договора; - приобретения общего и специализированного оборудования, материалов или бизнес-услуг для использования или для дальнейшей обработки по назначению; - принятия участия в тендерах, консультации с поставщиками и анализ котировок; - приобретения товаров для перепродажи в розничной или оптовой торговле; - выбора товаров или продуктов, которые лучше всего соответствуют предъявляемым требованиям; - опроса поставщиков и ведение переговоров о ценах, скидках, условиях кредитования и транспортировки; - контроля за распределением товаров для торговых точек и поддержанием адекватного уровня запасов; - установления графиков поставок, мониторинг выполнения договоров и связь с клиентами и поставщиками для решения возникающих проблем <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, касающиеся порядка 	<p>ОК 1-10</p>	<p>Раздел 4. Выполнение работ «Агент по закупкам» МДК 05.01. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Тема 4.1. Законодательство РФ, регулирующее деятельность в сфере закупок Тема 4.2. Анализ соответствия поступивших заявок внутренним нормам и регламентам, а также запланированному бюджету гостиницы Тема 4.3. Формы и методы торговой деятельности. Организация расчетов с поставщиками</p>	<p>2</p>	<p>Фронтальный опрос Практическая работа</p> <p>Практические работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформление договора купли-продажи в соответствии с ФЗ № 44; - оформление претензии в соответствии со ФЗ № 44; - определение оптимального размера закупки (решение задач) в соответствии с ФЗ № 44; <p>Фронтальный опрос Практические работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формы коммерческой деятельности: с сотрудничеством (совместная), без сотрудничества (самостоятельная), индивидуальная и др; - наличные расчеты. Безналичные расчеты. Платежные требования. Инкассо. Требования к заполнению; 	
---	----------------	--	----------	---	--

заключения договоров с поставщиками.

- основы рыночной экономики.
- основы трудового, финансового и хозяйственного законодательства.
- методы делового общения.
- методы и средства определения качества закупаемой продукции.
- организацию погрузочно-разгрузочных работ.
- правила и порядок приемки, отправки и сдачи продукции, заказа контейнеров и транспортных средств.
- условия хранения и перевозки закупаемой продукции.
- формы и порядок оформления приемосдаточных документов.
- основы организации труда.

Уметь:

- осуществлять работу по закупке продукции в соответствии с заключаемыми договорами, определяющими характер и объем поставок, а также их оплату.
- осуществлять контроль качества приобретаемой продукции.
- оформлять в соответствии с установленным порядком документацию на продукцию, заказывает контейнеры и транспортные средства для ее перевозки.
- контролировать наличие необходимых приспособлений и санитарное состояние транспортных средств, предназначенных для перевозки, правильность проведения погрузочно-

<p>разгрузочных работ и рациональное размещение продукции.</p> <p>□ отправлять закупленную продукцию в адрес поручителя, сопровождает грузы в пути следования, соблюдая санитарные требования и правила хранения продукции при транспортировке, содействует их своевременной доставке.</p> <p>– осуществлять контроль за соблюдением требований охраны труда при проведении погрузочно-разгрузочных работ.</p> <p>- оформлять доставленную продукцию, установленную приемосдаточную документацию.</p>					
				Квалификационный экзамен	

Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элементы ПМ	Формы промежуточной аттестации					
	1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр	5 семестр	6 семестр
МДК 05.01.			Э			
УП			ДЗ			
ПП			ДЗ			
ПМ 05			Э			

2. Комплект материалов для текущего контроля (устный опрос)

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - оценивается ответ, если обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно и полно выберет тактику действий, и ответит на

дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями педагога или допустил небольшие погрешности в ответе.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и слабо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи. Только с помощью наводящих вопросов преподавателя справился с вопросами разрешения производственной ситуации, не уверенно отвечал на дополнительно заданные вопросы. С затруднениями, он все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент только имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил умения по разрешению производственной ситуации. Допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной ситуационной задачи на практике.

Оценка «отлично» выполнено от 80 до 100% задания

Оценка «хорошо» выполнено от 60 до 80% задания

Оценка «удовлетворительно» выполнено от 40 до 60% задания

Оценка «неудовлетворительно» выполнено менее 40% задания.

Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности

- Понятие гостиничной услуги;
- История становления гостиничной услуги;
- Стандарты качества обслуживания в гостинице.

Раздел 2. Выполнение работ по профессии «Портье»

- Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
- Основные функции службы приема и размещения гостей.
- Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
- Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
- Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
- Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
- Сфера компетенции администратора, портье.
- Задачи, решаемые администратором, портье
- Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
- Порядок передачи дел по окончании смены.

- Процедура регистрация гостей.
- Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
- Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
- Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
- Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
- Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
- Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
- Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
- Культура обслуживания гостей.
- Специфика обслуживания в гостинице.
- Работа с жалобами клиентов.
- Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.

Раздел 3. Выполнение работ по профессии «Горничная»

- Категории уборочных работ гостиничного предприятия
- Последовательность осуществляемых видов уборки помещений номерного фонда гостиничного предприятия.
- Нормативы проведения уборочных работ гостиничного предприятия.
- Требования к организации уборочных работ гостиничного предприятия.
- Характеристика уборочных работ
- Должностные инструкции горничных. Общие положения, функции, обязанности, права.
- Планирование рабочего дня горничной.
- Прием дежурства и передача смены. Порядок заполнения журнала приема и передачи смены дежурства
- Контроль качества работы горничных и оценка их деятельности. Критерии оценки качества. Требования к контролю качества.
- Охрана труда и техника безопасности при выполнении уборочных работ.
- Оснащение и оборудование рабочего места горничной. Характеристика уборочной техники, инвентаря и материалов.
- Ассортимент и характеристика моющих и чистящих средств
- Современные технологии уборочных работ.
- Культура поведения с гостями и конфиденциальность
- Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды
- Поведение горничной в нестандартных ситуациях.
- Комплектование тележки горничной.
- Виды белья и методы работы с ним.
- Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов.
- Стандарт текущей уборки гостиничных номеров.
- Стандарт уборки гостиничных номеров после выезда гостя.
- Стандарт генеральной уборки гостиничных номеров.
- Технология вечернего сервиса.

- Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
- Ответственность за сохранность белья. Порядок получения белья и отправки в прачечную.
- Порядок контроля за использованием товаров мини-бара.
- Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.
- Виды дополнительных услуг.
- Стандарты оказания бытовых услуг.
- Охрана труда и техника безопасности при выполнении уборочных работ.
- Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, целевой
- Техника безопасности при работе с моющими, чистящими и дезинфицирующими средствами
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- Химические и биологические факторы риска в гостинице

Раздел 4. Выполнение работ по профессии «Агент по закупке»

- Основные группы товаров для нужд гостиницы
- Алгоритм проведения закупок
- Понятие оферта, виды оферты
- Основные факторы выбора поставщиков
- Понятие оптовая торговля, розничная торговля
- Договор купли-продажи, структура и содержание
- Франчайзинг: понятие, объекты
- Формы расчетов

Тестовые задания для текущего контроля к разделу 2.

Выполнение работ по профессии «Портье»

1. Важным стандартом является

- А. Стандарты внешнего вида
- Б. Стандарт телефонного этикета
- В. Стандарты поведения обслуживающего персонала

2. Обслуживание клиента начинается с момента, когда он

- А. Приезжает в гостиницу
- Б. Звонит
- В. Въезжает в номер

3. Ведет ли портье документацию по установленной форме?

- А. Да
- Б. Нет
- В. В зависимости от размера гостиницы

4. В гостиницу вошел грязный, пьяный гость, Ваши действия:

- А. Спрячетесь и замрете в неподвижности
- Б. Постараетесь быть хладнокровным и ретируетесь как можно быстрее и тише
- В. Позовете советника по безопасности

5. Из номера Вы заметили дым, что Вы будете делать:

- А. Броситесь оттуда со всех ног
- Б. Вызовите пожарную службу
- В. Чуть-чуть отойдете в сторонку и подождете, что случится дальше

6. Представьте, что в холле начинается спор. Что Вы предпримете?

- А. Не станете вмешиваться в ссору
- Б. Можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего
- В. Можете вмешаться и постараться найти компромисс

7. Вы занимаетесь оформлением «горящего» отчета. В это время Вам звонит человек противоположного пола, который Вам симпатичен, и просит о встрече:

- А. Вы говорите: «Позже, солнышко» и быстренько заканчиваете свою работу
- Б. Произносите: «Иду, любовь моя!», Вы, послав к черту все свои дела, мчитесь на свидание
- В. Вы обещаете перезвонить своей симпатии и с легким сердцем занимаетесь делом

8. Вас попросили о важной услуге, не относящейся к Вашим обязанностям:

- А. Помогаете найти сотрудника, который может ее выполнить
- Б. Вежливо объясняете, что это не ваша работа и продолжаете заниматься своими делами
- В. Дадите телефон сотрудника, с которым можно поговорить по этому вопросу

9. Портье должен знать:

- А. Уголовное право
- Б. Трудовое право
- В. Налоговое право

10. Служба приема и размещения называется

- А. Front office
- Б. Back office
- В. Control office

11. Основной функцией портье является

- А. Обработка авансовых депозитов, чтобы на их основе предоставлять кредит гостям
- Б. Прием и обработка предварительных заказов мест в гостинице по телефону, телексу, почте и т.п.
- В. Постоянный контроль состояния номерного фонда

12. Масштаб деятельности портье заключается в том, что

- А. Портье изучает тарифные расценки оплаты за проживание
- Б. Портье обрабатывает авансовые

депозиты

В. Несет ответственность за обработку информации о бронировании мест в гостинице

13. К выполняемой работе производственного характера для портье относится

А. Портье по-деловому и доброжелательно отвечает на запросы Б. Ведет учет предварительных заказов

В. Ознакомлен с мерами безопасности против возникновения пожара

14. К выполняемой работе общего характера для портье относится А.

Портье осуществляет прием и обработку заказов на бронирование Б. Портье ведет учет предварительных заказов

В. По-деловому и доброжелательно отвечает на запросы

15. Портье имеет право

А. Принимать и вручать корреспонденцию проживающим

Б. Вносить на рассмотрение руководства гостиницы предложения по совершенствованию работы

В. Следить за своевременностью оплаты за проживание и предоставляемые услуги, не допуская возникновения задолженности

16. Портье обязан

А. Оформлять разрешение на поселение граждан по предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность

Б. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающихся его деятельности

В. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей

17. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей портье несет ответственность

А. В пределах, определенных административным законодательством Б. В пределах, определенных трудовым законодательством

В. В пределах, определенных гражданским законодательством

18. За причинение материального ущерба портье несет ответственность

А. В пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством

Б. В пределах, определенных трудовым и административным законодательством В. В пределах, определенных уголовным и гражданским законодательством

19. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, портье несет ответственность

А. В пределах, определенных административным законодательством

Б. В пределах, определенных трудовым и административным законодательством В. В пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством

20. Административный штраф является денежным взысканием и может выражаться в величине, кратной:

А. Минимальному размеру оплаты труда, установленному федеральным законом на момент окончания или пресечения административного правонарушения

Б. Стоимости предмета административного правонарушения на момент окончания или пресечения административного правонарушения

В. Верно все перечисленное

21. Апартаменты обычно имеют:

А. От 100 до 400 номеров

Б. От 50 до 250 номеров

В. От 100 до 500 номеров

22. Предназначен для туристов, путешествующих автотранспортом - это:

А. Таймшер Б. Мотель

В. Курортная гостиница

23. Кемпинг – это:

А. Лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками

Б. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде

В. Плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны

24. Небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно – это:

А. Ротель Б. Ботель В. Флотель

25. Должен ли портье попытаться продать гостю более дорогой номер:

А. Нет

Б. Да, если это возможно В. Да

26. Категория В гостиницы соответствует

А. Четырехзвездочному уровню Б. Трехзвездочному уровню

В. Двухзвездочному уровню

27. RACK RATE – это:

А. Официальные цены туроператора Б. Официальные цены турфирмы

В. Официальные цены гостиницы

28. Вид размещения TRL – это:

А. Одноместный номер Б. Двухместный номер В. Трехместный номер

29. В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату размещен ребенок – это:

А. CHI Б. SGL В. QD

30. Размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание – это:

А. RO Б. RB В. RD

31. Размещение и питание категории ВВ – это:

А. Размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание Б.

Размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание В.

Размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак

32. Апартаменты – это:

А. Две жилые комнаты

Б. Две и более жилые комнаты В. Три и более жилые комнаты

33. Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов, то с него взимается

А. Почасовая оплата

Б. Плата за половину суток В. Плата за полные сутки

34. Вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания – это:

А. Полный пансион Б. Пансион

В. Полупансион

35. Имеет ли портье доступ к архиву счетов?

А. Да

Б. Нет

В. Иногда

36. Оформление разрешения на поселение граждан осуществляется:

А. По предъявлении билетов

Б. По предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность В.

Оба варианта верны

37. Ведет ли портье журнал и книгу сдачи дежурств?

А. Да

Б. Нет

В. Если это необходимо

Тестовые задания для текущего контроля к разделу 3

Выполнение работ по профессии «Горничная»

Вариант 1

1. В какой службе численность персонала является самой крупной?

А. Служба приема и размещения Б. Маркетинг

В. Эксплуатация номерного фонда

2. В какой категории гостиницы вечерняя подготовка номера не предоставляется?

А. «две звезды»

Б. «четыре звезды» В. «пять звезд»

3. При уборке номера дверь в номер должна быть открыта?

А. Конечно Б. Никогда

В. Да, но должна быть перегороджена тележкой

4. С чего начинается уборка номера?

А. С проветривания комнат

Б. Со смены постельного белья В. С уборки пылесосом

5. К общественным помещениям относятся?

А. Номера

Б. Складское помещение В. Коридор

6. Какой водой моют туалет?

А. Горячей и холодной Б. Холодной

В. Не имеет значения

7. При уборке номера горничная убирает верхнюю одежду гостя в шкаф?

А. Нет Б. Да

В. за отдельную плату

8. Должна ли у горничных быть определенная форма одежды?

А. Да

Б. Не обязательно В. Нет

9. Уборку в номере с заменой белья проводят..

А. В присутствии гостя Б. не имеет значения В. без гостя

10. Вертикальные коммуникации

А. Галерея Б. Лестница В. Фойе

11. В первую очередь убираются А. Забронированные номера Б. Номера после

выезда гостя В. Делают экспресс-уборку

12. Сколько длится быстрая проверка номера?

А. 10 мин. Б. 3-5 мин. В. 8 мин.

13. Уборка номеров должно осуществляться согласно...

А. Разрешения супервайзера Б. Разрешения гостей

В. Разрешения администратора

14. Сколько длится влажная протирка плинтуса?

А. 12 сек. Б. 90 сек. В. 1 минута

15. Сколько длится чистка пылесосом дивана?

А. 45 сек. Б. 22 сек. В. 185 сек.

Вариант 2

1. Сколько номеров убирает горничная в гостинице эконом-класса?

А. 15-20

Б. 6 -15

В. 5-10

2. В процессе проведения уборочных работ горничная ... А. может встречаться с гостем не более 1 раза в неделю Б. может встречаться с гостем постоянно

В. в идеале не должна встречаться

3. Если горничная обнаружила в номере порванные шторы, она...

А. Зашивает их в номере

Б. Сообщает начальнику службы В. Выкидывает в урну

4. Сколько процентов постельного белья от общего числа мест должно быть на этажах?

А. 50% Б. 35%

В. 20%

5. К уборочным материалам не относятся?

А. Чистящие средства Б. Моющие средства В. Пылесос

6. В какую очередь моется прихожая?

А. В первую

Б. В последнюю

В. Не имеет значения

7. Если гость просит убрать мусор вне уборки, горничная..

А. Убирает мусор Б. Не убирает мусор

В. только за отдельную плату

8. Что можно сделать с порванным пододеяльником?

А. Перешить в наволочку Б. Только выкинуть

В. Списать

9. Рекомендуемое время уборки забронированных номеров

А. 8ч утра

Б. 12ч утра В. 15ч дня

10. Горизонтальные коммуникации

А. Галерея Б. Лестница В. Фойе

11. Что в первую очередь должна сделать горничная при ежедневной уборке?

А. вынести мусор

Б. проверить помещение В. заменить белье

12. К какой группе относятся постельное белье и полотенца?

А. Мягкий инвентарь

Б. Уборочный инвентарь В. Ветошь

13. Что первое по порядку должна сделать горничная при подготовке к работе?

А. Получить ключи от номеров Б. Укомплектовать тележку

В. Одеть спец.одежду

14. Сколько длится влажная протирка зеркала?

А. 12 сек. Б. 90 сек. В. 1 минута

15. Сколько длится чистка пылесосом шерстяного одеяла?

А. 45 сек. Б. 22 сек. В. 185 сек.

Вариант 3

1. Как еще может называться руководитель службы эксплуатации номерного фонда?

А. Начальник управления номерным фондом Б. Администратор горничных

В. Заместитель горничных

2. Уборка номера начинается

А. С протирания пыли Б. С проветривания

В. С уборки стола

3. Если горничная пришла в номер делать уборку, а гости еще не ушли, горничная.....

А. Начинает уборку

Б. Спрашивает, может ли начать уборку В. уходит и ожидает, когда гости уйдут

4. Если гость переставил мебель в номере так, как ему нравится, должна ли горничная вернуть все на свои места?

А. Обязательно Б. Нет

В. На своё усмотрение

5. К уборочному инвентарю не относится?

А. Ведро

Б. Салфетки В. Пылесос

6. При уборке номера выключает ли горничная все электроприборы?

А. Иногда Б. Да

В. Нет

7. Можно ли трогать ювелирные украшения гостя в номере?

А. Нет

Б. Можно

В. Если они мешают уборке

8. При обнаружении разбитой вазы в номере, горничная..

А. Сообщает старшей, затем убирает Б. Гость обязан сначала оплатить

В. Убирает

9. Простыню расстилают

А. Внешний край подгибают под матрас

Б. Внешний край опускают в 20 см от пола В. Внешний край закрывает матрас

10. Укажите номер площадью не менее 25м²

А. Люкс

Б. Номер 5 категории В. Студия

11. После уборки горничными номеров, их работу проверяет...?

А. менеджер

Б. дежурный по этажам В. Администратор

12. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере?

А. Спальня Б. Санузел В. Прихожая

13. Сколько должна длиться сухая протирка стула?

А. 20 сек. Б. 6 мин. В. 90 сек.

14. Сколько длиться мытье холодильника?

А. 50 сек. Б. 2 мин. В. 6 мин.

15. Сколько раз в год отдаются в химчистку шторы?

А. 6 Б. 4 В. 2

Вариант 4

1. Как называется старшая горничная?

А. Менеджер Б. Супервайзер В. Горничный

2. В гостинице «пять звёзд» постельное белье меняется..

А. По выезде гостя Б. 1 раз в неделю В. Ежедневно

3. От чего зависит число номеров, убираемых горничной в течение смены?

А. Распоряжение директора Б. От её графика работы

В. От нормативов гостиницы

4. Кто в начале рабочего дня дает горничным информацию о состоянии номеров?

А. Администратор СПиР Б. Менеджер

В. Супервайзер

5. С чего начинается уборка ванной комнаты?

А. С раковины Б. С мытья пола

В. С полочки у зеркала

6. Если на двери ручки одного из номеров висит табличка «не беспокоить», стоит ли пылесосить коридор?

А. Нет Б. Да

В. только, если очень грязно

7. Сколько хранятся забытые вещи гостей в гостинице?

А. 2 года

Б. 1 год и 1 день

В. 6 месяцев и 1 день

8. В номерах инструктаж по технике безопасности..

А. Должен быть Б. Не должен

В. не обязателен

9. Подушка кладется

А. Клапаном вниз

Б. Клапаном к изголовью В. Клапаном вправо

10. Укажите вид уборки жилого номера

А. Уборка сан.узла

Б. Генеральная уборка

В. Уборка номерного фонда

11. Какие номера в первую очередь должна убирать горничная?

А. забронированные Б. текущие

В. после выезда

12. Генеральная уборка всей жилой площади проводится не реже одного раза...

А. в 5 дней Б. в 10 дней В. в 2 дня

13. Сколько должна длиться сухая протирка стены?

А. 20 сек. Б. 6 мин. В. 90 сек.

14. Сколько длится мытье сервиза на 12 персон?

А. 1 мин. Б. 21 мин. В. 5 мин.

15. Что запрещается делать в номере горничной?

А. Вытирать стол Б. Курить

В. Менять туалетную бумагу

Тестовые задания для текущего контроля к разделу 4

Выполнение работ по профессии «Агент по закупкам»

1. Основным критерием оценки заявок на участие в аукционе и запросе котировок является:

1. Добросовестность поставщика
2. Цена (+)
3. Квалификация сотрудников
4. Наличие лицензии
5. Наличие гарантии качества

2. Выберите правильные варианты ответа

К конкурентным способам определения поставщика относятся:

1. Электронный аукцион (+)
2. Закупка у единственного поставщика
3. Закрытый аукцион (+)
4. Конкурс с ограниченным участием (+)
5. Запрос котировок (+)

3. Расчёт начальной (максимальной) цены контракта необходимо осуществлять на основании:

1. Не менее одного коммерческого предложения
2. Не менее двух коммерческих предложение
3. Не менее трех коммерческих предложений (+)
4. Не менее четырех коммерческих предложение
5. Не менее пяти коммерческих предложение

4. Если победителя нужно выбрать по нескольким критериям, то применяется ...

1. закупка у единственного поставщика
2. конкурс (+)
3. аукцион
4. электронный запрос котировок
5. запрос предложений

5. Кто возглавляет отдел закупок:

1. директор отдела закупок
2. менеджер отдела закупок
3. директор гостиницы
4. супервайзер

6. Служащий отеля, ведущий учет и осуществляющий руководство работами по приему, хранению и отпуску товарно-материальных ценностей на складах отеля в различные службы отеля по их запросу.

1. менеджер
2. кладовщик
3. директор
4. кладовщик

7. Служащий отеля, выполняющий тяжелую физическую работу, связанную с погрузочно-разгрузочными работами и перемещением грузов, товаров и иных материальных ценностей внутри отеля.

1. кладовщик
2. директор
3. грузчик

8. Какой отдел осуществляет закупки нужных товаров требуемого качества по разумной цене в нужное время.

1. отдел закупок
2. служба питания
3. отдел кадров
4. бухгалтерия

9. Договор поставки заключается в

1. письменной форме и подлежит государственной регистрации
2. простой письменной форме
3. письменной нотариальной форме
4. устной форме
5. как в устной, так и в письменной форме

10. Приобретаемые для нужд гостиницы товары делятся на следующие основные группы:

1. продукты, напитки, оборудование, мебель, расходные материалы
2. расходные материалы, мебель, продукты, напитки
3. оборудование, мебель, расходные материалы, канцелярия.
4. канцелярия, оборудование, продукты питания.

3. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике

Дифференцированный зачет по учебной и (или) производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) 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.

Форма аттестационного листа

(характеристика профессиональной деятельности обучающегося/студента 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 во время практики:

5.

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

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

4. Комплект материалов для проведения промежуточной аттестации Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета.

- Проанализируйте стандарты поведения горничной в гостинице: задачи и обязанности.
- Расскажите о видах и комплектации рабочей тележки горничной.
- Постройте алгоритм начала рабочего дня горничной. Рабочий лист, как основной документ в работе горничной.
- Перечислите стандарты, предъявляемые к внешнему виду супервайзера.
- Перечислите стандарты, предъявляемые к внешнему виду горничной.
- Расскажите об организации работы химчистки в гостинице.
- Охарактеризуйте правила поведения сотрудников в гостинице.
- Перечислите основные требования к расположению тележки, при уборке номера.
- Представьте алгоритм текущей уборки номера в период проживания гостя.
- Дайте определение папке гостя. Виды рекламной продукции в гостиничном номере.
- Расскажите алгоритм входа в гостиничный номер.
- Охарактеризуйте уборку выездного номера.
- Охарактеризуйте экспресс-уборку номера.
- Расскажите основные стандарты внешнего вида сотрудников в хозяйственной службе.
- Дайте характеристику основным обязанностям супервайзера.
- Проанализируйте организацию проведения вечернего сервиса номеров.
- Охарактеризуйте процесс работы химчистки с заказом гостя.
- Охарактеризуйте этапы и особенности генеральной уборки.
- Расскажите о правила обращения с личными вещами гостя в номере.
- Поясните технологию уборки гостевых зон.
- Дать характеристику определениям – средство размещения, гостиница, номерной фонд, номер в средстве размещения.
- Охарактеризуйте особенности уборки административных и офисных помещений.
- Дайте характеристику классификации гостиничных номеров.
- Основные обязанности хаусмена.
- Дайте характеристику европейской классификации номеров.
- Должностные обязанности руководителя хозяйственной службы.
- Перечислите стандартный набор дополнительных принадлежностей в гостевом номере.
- Представьте алгоритм работы горничной с электронными ключами.
- Дайте характеристику видам уборки номеров.
- Представьте алгоритм подготовки номера для обслуживания VIP- гостя и виды комплиментов.
- Перечислите статусы гостевых номеров.
- Охарактеризуйте этапы и особенности выездной уборки номера.
- Перечислите стандартную комплектацию гостевых номеров.
- Перечислите правила техники безопасности горничной на рабочем месте.
- Расскажите технологию уборки ванной комнаты.

- Дайте характеристику профессиональной химии, инвентарю, которые

используются в гостинице. Их характеристика и назначение.

- Правила поведения сотрудников в гостинице.
- Приведите алгоритм проверки состояния убранных номеров. Меры по устранению выявленных недостатков.

Практические задания:

1. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.
2. Скомплектуйте папку гостя и прокомментируйте собранный материал.
3. Вы - горничная. Во время уборки номера, к Вам заходит гость и говорит, что уходя, забыл лекарства. Ваши действия.
4. Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.
5. Во время уборки жилого номера, Вы обнаруживаете золотое кольцо на прикроватной тумбочке, Ваши действия?
6. Вы-супервайзер. При обходе, замечаете, что жилой номер был плохо убран: кровать не аккуратно заправлена, мусор под тумбочкой. Ваши действия?
7. Вы - супервайзер. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий.
8. Вы - горничная вечерней смены. Получив задание об оказании вечернего сервиса, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.
9. Вы - горничная. В коридоре гостевого холла обнаруживаете неизвестный пакет. Ваши действия?
10. Вы - горничная. Во время уборки проживающий гость возвращается к себе в номер. Ваши действия?
11. Вы – горничная. В выездном номере во время уборки Вы обнаруживаете забытый зонт. Какие меры Вы предпримите?
12. К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его не понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации.
13. При распределении заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины, по которым это могло произойти.
14. Вы – горничная. При текущей уборке ванной комнаты Вы обнаруживаете, что полочка на раковине полностью заставлена косметическими принадлежностями гостя, что мешает уборке. Ваши действия.
15. Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
16. Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.
17. Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть минисейф в номере. Алгоритм ваших действий.
18. Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Алгоритм Ваших действий.
19. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.

Министерство образования и науки Республики Бурятия
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»

КОНТРОЛЬНО - ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)
наименование профессионального модуля

43.02.16 Туризм и гостеприимство
код, наименование специальности/профессии

Спецификация контрольно – оценочного средства для экзамена (квалификационного)

Результат освоения ПМ: ПК, ОК (желательно группировать)	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки	Максимальное количество баллов	Тип задания	Формы и методы оценки
1	2	3	4	5	6
ПК 5.1.-5.3. ОК 1-ОК 10	<ul style="list-style-type: none"> - правильность выбора средств для комплектации тележки горничной; - соблюдение алгоритма работы по текущей уборке номерного фонда; - подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемым гостям; - соблюдение правил техники безопасности; - соблюдение алгоритма работы при уборке номера после выезда гостей; - регистрация потерянных и забытых вещей посетителя; - осуществление экипировки номерного фонда; - проведение проверки рабочего состояния и регулирование бытовых приемов и оборудования номерного фонда; - соблюдение правил техники безопасности; - правильность подбора моющих средств для проведения генеральной уборки номерного фонда; - соблюдение алгоритма работы по проведению генеральной уборке номера; - качество выполненных работ; - соблюдение правил техники безопасности; 	<ul style="list-style-type: none"> 5 «отлично» - ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы 4 «хорошо» - ответы на поставленные вопросы излагаются последовательно и систематизировано. Используются базовые нормативно-правовые акты. Но не в полной мере. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный результат. Соблюдаются нормы литературной речи. В решении практического задания нет существенных ошибок. 3 «удовлетворительно» - допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных нормативно-правовых актах. Неполно раскрывается материал. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. 2 	<ul style="list-style-type: none"> 5 «отлично», 4 «хорошо» 3 «удовлетворительно» 2 «неудовлетворительно» 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Устный вопрос 2. Практическое задание 	<ul style="list-style-type: none"> Экспертная оценка устного ответа. Экспертная оценка выполнения практического задания

		<p>«неудовлетворительно» - материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не проводится анализ, отсутствуют выводы. Имеются существенные ошибки в логических рассуждениях и в решениях, отсутствуют ответы на задания или решения.</p>			
<p>ПК 5.4. – 5.6. ОК1-ОК 10</p>	<p>- выявление запросов клиента гостиницы в беседе; - умение выполнять процедуры и заполнять необходимую документацию при размещении гостей; - скорость осуществления всех процедур в соответствии с принятым стандартом; - предоставление достоверной информации о гостиничных услугах; - обязательность предложения определенного перечня основных дополнительных услуг; - оформление платежных документов; - аккуратность и правильность осуществлении расчета оплаты за проживание; - овладение навыками АСУ в процессе приема, размещения, регистрации и расчета гостей;</p>	<p>5 «отлично» - ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы 4 «хорошо» - ответы на поставленные вопросы излагаются последовательно и систематизировано. Используются базовые нормативно-правовые акты. Но не в полной мере. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный результат. Соблюдаются нормы литературной речи. В решении практического задания нет существенных ошибок. 3 «удовлетворительно» - допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных нормативно- правовых актах. Неполно раскрывается материал. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. 2</p>	<p>5 «отлично», 4 «хорошо» 3 «удовлетворительн о» 2 «неудовлетворител ьно»</p>	<p>Практическое задание</p>	<p>Экспертная оценка выполнения практического задания</p>

		<p>«неудовлетворительно» - материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не проводится анализ, отсутствуют выводы. Имеются существенные ошибки в логических рассуждениях и в решениях, отсутствуют ответы на задания или решения.</p>			

Задание для экзаменуемого

Инструкция для обучающегося:

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК.5.1., ПК 5.2., ПК 5.3., ПК 5.4., ПК 5.5., ПК 5.6., ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7.

Место выполнения: аудитория № 3 Максимальное время выполнения задания: 1 час

1. Прочтите внимательно задание.
2. Задания №№ 1, 2 – относятся к выполнению работ по профессии «Горничная», задания

№ 3 – «Портье», «Агент по закупкам»

4. Задание № 1 предполагает устный ответ, задания № 2, 3 – практические задания.

3. Выполните задание, описав потребности клиента и возможности гостиницы.

4. Ответьте на вопросы экзаменатора

При работе вы можете пользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

Оборудование: калькулятор, бумага, ручка

Рассмотрено на заседании ЦК	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
« ____ » _____ 20 __ г Протокол № Председатель ЦК / _____ /	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	« ____ » _____ 20 __ г. / _____ /

Задание № 1.

Виды гостиничных помещений. Жилые комнаты, административные помещения.

Задание № 2.

Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице «М...» произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 3.

Осуществить предоставление информации о гостиничных услугах по алгоритму.

Исходная ситуация. Вы – портье гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
« ____ » _____ 20 __ г Протокол № ____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2	« ____ » _____ 20 __ г.
Председатель ЦК _____	По ПМ 05. Выполнение работ по одной или _____нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	_____ Будаева С.З.

Задание № 1.

Планирование рабочего дня. Подготовка горничной к работе.

Задание № 2.

Предложите алгоритм выполнения уборки забронированных номеров.

Задание № 3.

В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» осуществить расчеты с проживающими клиентами.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
« ____ » _____ 20 __ г Протокол № ____ Председатель ЦК _____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или _____нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	« ____ » _____ 20 __ г. _____

Задание № 1.

Проведение ежедневной уборки в стандартном номере.

Задание № 2.

Произведите комплектацию 2-х местного номера бельем и предметами личной гигиены.

Задание № 3.

Определить дополнительные услуги, которые Вы могли бы предложить гостям. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дать его характеристику.

Исходная ситуация. Вы – портье гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – ВВ.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«_____» _____ 20__ г Протокол № _____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4	«_____» _____ 20__ г.
Председатель ЦК _____	По ПМ 05. Выполнение <u>работ по</u> <u>одной или</u> <u>нескольким</u> <u>профессиям рабочих,</u> <u>должностям</u> <u>служащих.</u>	

Задание № 1.

Функциональное назначение рабочей тележки и необходимые средства, входящие в ее комплектацию.

Задание № 2.

Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки в номере 5 категории.

Задание № 3.

Показать алгоритм оформления возврата денежных средств клиенту гостиницы.

Исходная ситуация: постоялец при въезде в гостиницу оплатил проживание сразу на 4 дня (ДС были пробиты по кассовому аппарату и был выписан БСО 3-Г). На следующий день постоялец решил, что ему нужно выехать из гостиницы, и потребовал вернуть ему деньги за проживание.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
--------------------------------------	--	--------------------------

	искусств народов Забайкалья»	
«___»_____20__г Протокол № ___ Председатель ЦК _____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5 По ПМ 05. Выполнение <u>работ по</u> <u>одной или</u> <u>нескольким</u> <u>профессиям рабочих,</u> <u>должностям</u> <u>служащих.</u>	«___»_____20__г.

Задание № 1.

Санитарно-гигиенические принадлежности, маркировка

Задание № 2.

Произведите комплектацию 2-х местного номера бельем и предметами личной гигиены.

Задание № 3.

Оформить ведомость движения номерного фонда по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«___»_____20__г Протокол № ___ Председатель ЦК _____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6 По ПМ 05. Выполнение <u>работ по</u> <u>одной или</u> <u>нескольким</u> <u>профессиям рабочих,</u> <u>должностям</u> <u>служащих.</u>	«___»_____20__г.

Задание № 1.

Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи клиента.

Задание № 2.

Опишите процедуру выполнения ежедневной текущей уборки многокомнатного номера.

Задание № 3.

Составить алгоритм действий портье при встрече и проводах гостя Подпись

преподавателя _____ / _____ /		
Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
« ____ » _____ 20 __ г Протокол № ____ Председатель ЦК _____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	« ____ » _____ 20 __ г.

Задание № 1.

Современные методы уборки полов с твердым покрытием

Задание № 2.

Определите в какой последовательности нужно убрать номера? Старшая горничная Ирина в 8.00 получила данные о необходимости уборки в 3-х номерах, из которых 1-й номер забронирован, гость приедет вечером; 2-й номер после выезда гостя; 3-й номер, в котором проживают гости.

Задание № 3.

Составить алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
« ____ » _____ 20 __ г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	« ____ » _____ 20 __ г. _____/_____/

Задание № 1.

Информационная папка для гостей.

Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки в номере 1 категории

Задание № 2.

Задание № 3.

Определить стоимость проживания клиента в гостинице по ситуации.

Оформить кассовый отчет.

Исходная ситуация: 3 января 2020г. в 8 часов утра клиент заселился в номер люкс, цена которого по прейскуранту составляет 1180 руб. в сутки (с учетом НДС 18 %). Клиент выехал из номера 5 января в 17 часов. Почасовой тариф за номер люкс установлен в размере 47,20 руб. (в том числе НДС 18%).

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«___» _____ 20__ г Протокол № ___ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9 По ПМ 05. <u>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.</u>	«___» _____ 20__ г. _____/_____/

Задание № 1.

Уборка в номерах, занятых VIP гостями.

Задание № 2.

По маркировке на санитарно-гигиенических принадлежностях, определите правила их использования.

Задание № 3.

Составить алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
--------------------------------------	--	--------------------------

	Забайкалья»	
«__»_____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/_____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»_____20__г. _____/_____/_____

Задание № 1.

Технология уборки помещений общего пользования

Задание № 2.

Произведите комплектацию рабочей тележки горничной.

Задание № 3.

В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить регистрационную анкету проживающего в гостинице.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Подпись преподавателя _____/_____/_____

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«__»_____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/_____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»_____20__г. _____/_____/_____

Задание № 1.

Санитарно-гигиенические принадлежности, маркировка

Задание № 2.

По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с постельным бельем

Задание № 3.

Определить алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«___» _____ 20__ г Протокол № ___ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«___» _____ 20__ г. _____/_____/

Задание № 1.

Виды инструктажа: повторный, внеплановый, целевой.

Задание № 2.

Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки в номере 5 категории.

Задание № 3.

В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить визитную карту гостя.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
--------------------------------------	--	--------------------------

	Забайкалья»	
«__»____20__г Протокол № __ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или _____ нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»____20__г. _____/_____/

Задание № 1.

Виды белья и методы работы с ним.

Задание № 2.

Действия горничной при обнаружении пропажи 2 полотенец.

Задание № 3.

Определить стоимость проживания клиента в гостинице по ситуации.

Оформить кассовый отчет.

Исходная ситуация: 3 января 2020г. в 8 часов утра клиент заселился в номер люкс, цена которого по прейскуранту составляет 1180 руб. в сутки (с учетом НДС 18 %). Клиент выехал из номера 5 января в 17 часов. Почасовой тариф за номер люкс установлен в размере 47,20 руб. (в том числе НДС 18%).

Подпись преподавателя _____/_____/

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«__»____20__г Протокол № __ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или _____ нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»____20__г. _____/_____/

Задание № 1.

Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи клиента.

Задание № 2.

Предложите алгоритм уборки постели при выполнении ежедневной текущей уборки.

Задание № 3.

Оформить счет за проживание по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«___» _____ 20__ г Протокол № ___ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«___» _____ 20__ г. _____/_____/

Задание № 1.

Процесс обслуживания гостей в гостинице, этапы обслуживания.

Задание № 2.

Осуществите комплектацию рабочей тележки горничной.

Задание № 3.

Оформить акт о приеме выполненных работ по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
-----------------------------------	--	--------------------------

	искусств народов Забайкалья»	
«___»_____20__г Протокол № ___ Председатель ЦК _____/_____/_____	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16 По ПМ 05. Выполнение работ по <u>одной или</u> <u>нескольким</u> <u>профессиям рабочих,</u> <u>должностям</u> <u>служащих.</u>	«___»_____20__г. _____/_____/_____

Задание № 1.

Виды гостиничных помещений. Обслуживающие помещения, подсобные и хозяйственные помещения.

Задание № 2.

Действия горничной при обнаружения постельного белья с дефектами.

Задание № 3.

Показать алгоритм оформления возврата денежных средств клиенту гостиницы.

Исходная ситуация: постоялец при въезде в гостиницу оплатил проживание сразу на 4 дня (ДС были пробиты по кассовому аппарату и был выписан БСО 3-Г). На следующий день постоялец решил, что ему нужно выехать из гостиницы, и потребовал вернуть ему деньги за проживание.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
« ____ » _____ 20 __ г. Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	« ____ » _____ 20 __ г. _____/_____/

Задание № 1.

Характеристики оборудования для уборки.

Задание № 2.

Опишите процедуру выполнения ежедневной текущей уборки многокомнатного номера.

Задание № 3.

Оформить ведомость движения номерного фонда по ситуации.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
--------------------------------------	---	--------------------------

«__»____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»____20__г. _____/_____/
---	--	--------------------------------

Задание № 1.

Перечислите стандартный набор дополнительных принадлежностей в гостевом номере.

Задание № 2.

К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его не понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации.

Задание № 3.

Показать алгоритм оформления возврата денежных средств клиенту гостиницы.

Исходная ситуация: постоялец при въезде в гостиницу оплатил проживание сразу на 4 дня (ДС были пробиты по кассовому аппарату и был выписан БСО 3-Г). На следующий день постоялец решил, что ему нужно выехать из гостиницы, и потребовал вернуть ему деньги за проживание.

Подпись преподавателя _____/_____/

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«__»____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»____20__г. _____/_____/

Задание № 1.

Охарактеризуйте этапы и особенности генеральной уборки

Задание № 2.

Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

Задание № 3.

В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить визитную карту гостя.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
« ____ » _____ 20 __ г Протокол № ____ Председатель ЦК _____ / _____ /	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	« ____ » _____ 20 __ г. _____ / _____ /

Задание № 1.

Охарактеризуйте особенности уборки административных и офисных помещений.

Задание № 2.

Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть минисейф в номере. Алгоритм ваших действий.

Задание № 3.

Осуществить предоставление информации о гостиничных услугах по алгоритму.

Исходная ситуация. Вы – портье гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
--------------------------------------	---	--------------------------

«__»____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21 По ПМ 05. Выполнение <u>работ по</u> <u>одной или</u> <u>нескольким</u> <u>профессиям рабочих,</u> <u>должностям</u> <u>служащих.</u>	«__»____20__г. _____/_____/
---	--	--------------------------------

Задание № 1.

Дайте характеристику видам уборки номеров.

Задание № 2.

Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Алгоритм Ваших действий.

Задание № 3.

Составить алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой Подпись преподавателя _____/_____/

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«__»____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22 По ПМ 05. Выполнение <u>работ по</u> <u>одной или</u> <u>нескольким</u> <u>профессиям рабочих,</u> <u>должностям</u> <u>служащих.</u>	«__»____20__г. _____/_____/

Задание № 1.

Перечислите правила техники безопасности горничной на рабочем месте.

Задание № 2.

Вы - горничная. Во время уборки номера, к Вам заходит гость и говорит, что уходя, забыл лекарства. Ваши действия.

Задание № 3.

В соответствии с регламентом процесса «Порядок поселения в гостинице» оформить визитную карту гостя.

Исходная ситуация. Бизнесмен Семенов В. А. хотел бы разместиться в двухместном Люкс номере на 2 дня – Полупансион. Также понадобятся услуги: аренда бизнес - центра – 1 день, проведение видеоконференции – 1 день, услуги городской телефонной связи – 20 минут.

Подпись преподавателя _____/_____/

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«__» _____ 20__ г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23 По ПМ 05. <u>Выполнение</u> <u>работ по</u> <u>одной или</u> <u>нескольким</u> <u>профессиям рабочих,</u> <u>должностям</u> <u>служащих.</u>	«__» _____ 20__ г. _____/_____/

Задание № 1.

Расскажите технологию уборки ванной комнаты.

Задание № 2.

Вы - горничная вечерней смены. Получив задание об оказании вечернего сервиса, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия

Задание № 3.

Подпись преподавателя _____/_____/

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
--------------------------------------	---	--------------------------

«__»____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»____20__г. _____/_____/
---	--	--------------------------------

Задание № 1.

Дайте характеристику профессиональной химии, инвентарю, которые используются в гостинице. Их характеристика и назначение.

Задание № 2.

При распределении заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины, по которым это могло произойти.

Задание № 3.

Осуществить предоставление информации о гостиничных услугах по алгоритму.
Исходная ситуация. Вы – портье гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов.

Подпись преподавателя _____/_____/

Рассмотрено на заседании ЦК _____	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»	УТВЕРЖДАЮ Зав. по УПР
«__»____20__г Протокол № ____ Председатель ЦК _____/_____/	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25 По ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.	«__»____20__г. _____/_____/

Задание № 1.

Приведите алгоритм проверки состояния убранных номеров. Меры по устранению выявленных недостатков.

Задание № 2.

Вы – горничная. При текущей уборке ванной комнаты Вы обнаруживаете, что полочка на раковине полностью заставлена косметическими принадлежностями гостя, что

мешает уборке. Ваши действия.

Задание № 3.

Составить алгоритм действий порттье при встрече и проводах гостя

Подпись преподавателя _____ / _____ /

Пакет экзаменатора

1. Информация для экзаменатора:

Количество заданий для экзаменуемого: 25 Максимальное время выполнения: 1 час

2. Спецификация КОС для экзамена (квалификационного)

3. Оценочные листы по количеству обучающихся

4. Аттестационные листы по производственной практике

5. Экзаменационная ведомость

6. Протокол экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

7. Литература для обучающихся

Аттестационный лист
Освоения профессиональных и общих компетенций во время производственной практики

ФИО обучающегося

43.02.16 Туризм и гостеприимство

ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих (горничная, портье, агент по закупкам)

(место прохождения практики)

период прохождения производственной практики с «_____» _____ 2021 г по «___» _____ 2021 г

Профессиональные компетенции	Освоена/ не освоена
ПК 5.1. Производить текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	
ПК 5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	
ПК 5.3. Производить генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	
ПК 5.4. Принимать, регистрировать и размещать гостей	
ПК 5.5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	
ПК 5.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	
Общие компетенции	Освоена/ не освоена
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определяемых руководителем	
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы	
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	

ФИО _____
руководителя практики от предприятия/организации

подпись

МП

ФИО _____
руководителя практики от филиала колледжа

подпись

МП

«_____» _____ 20__

Аттестационный лист по производственной практике

ФИО обучающегося

43.02.16 туризм и гостеприимство

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

(место прохождения практики)

Виды учебно-производственных работ	Объем часов (час)	Практический опыт (приобрел/не приобрел)
Комплектовать тележку для текущей уборки номерного фонда	6	
Проверять исправность и функционирование инвентаря, оборудования в номерном фонде	6	
Комплектование номерного фонда расходными материалами	6	
Контролировать ассортимент мини-бара в номерном фонде		
Осуществлять замену постельного белья и полотенца в номерном фонде	6	
Осуществлять уборку ванной комнаты в номерном фонде		
Осуществлять уборку спальни, комнат в номерном фонде	6	
Сдавать вещи гостя в стирку и химчистку по его заявке		
Выявлять дефекты и поломку мебели в номерном фонде	6	
Проверять наличие и сохранность имущества организации в номерном фонде		
Регистрировать забытые и потерянные гостями вещи	6	
Производить итоговую проверку соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	6	
Принимать номера при выезде гостя	6	
Осуществлять комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда	6	
Сдавать в стирку гардин и тюля с их заменой	6	
Сдавать в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой	12	
Осуществлять мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда	6	
Осуществлять чистку вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда	6	
Осуществлять чистку ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде	6	

Осуществлять чистку стен, плинтусов, потолка в номерном фонде	6	
Осуществлять итоговую проверку соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	6	
Итого:	108 ч.	

ФИО _____
руководителя практики от предприятия/организации

подпись

ФИО _____
руководителя практики от филиала колледжа

подпись

МП

«__» _____ 2021 ____

Министерство образования и науки Республика Бурятия
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»

Форма обучения: очная, очно-заочная
(нужное подчеркнуть)

ВЕДОМОСТЬ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)

Учебный год 2023-2024, семестр _____

Специальность/профессия _____ Туризм и гостеприимство _____

Курс _____, группа _____

Профессиональный модуль:

Кол-во часов (max) _____, из них по МДК (max) _____, УП _____, ПП _____

Фамилия и инициалы эксперта от работодателя:

Фамилия и инициалы преподавателя:

Фамилия и инициалы мастера п/о:

Дата проведения: « ____ » _____ 202_ г.

Дата заполнения ведомости экзамена (квалификационного) « ____ » _____ 202_ г.