**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по профессиональному модулю**

**ПМ05** **ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ «ГОРНИЧНАЯ»**

**по специальности**

**43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Базовой подготовки

Разработала

Мастер производственного обучения

Е.В. Кондрашова

**1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

* 1. **Область применения**

Комплект оценочных материалов предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

*ПМ 05. Выполнение работ по профессии «Горничная».*

Результатом освоения образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является готовность обучающегося к выполнению основного вида деятельности, согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена «Специалист по гостеприимству», а также обладание общими (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК), соответствующие виду деятельности (ВД):

ВД 1 Выполнение работ по профессии «Горничная»

ПК 5.1. Комплектовать тележку горничной

ПК 5.2. Проводить уборочные работы в номерах

ПК 5.3. Сдавать вещи гостя для стирки и чистки по его заявке

ПК 5.4. Принимать номер после выезда гостя

ПК 5.5. Передавать дежурство в конце смены

ОК 01. Выбирать способы решения зада профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско - патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и

иностранном языке

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля | Оцениваемые знания и умения, действия | Методы оценки *(указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)* | Критерии оценки |
| ПК 5.1. Комплектовать тележку горничной | *Знания*Правила комплектации тележки горничной, - назначение полок у тележки | *Тестирование**Практическое занятие**Экзамен* | *70% правильных ответов**Оценка процесса**Оценка результатов*  |
| *Умения*Комплектовать тележку горничной: профессиональными моющими средствами, инвентарем и оборудованием, бельем, предметами личной гигиены и другими предметами предоставляемые гостям; | *Практическое занятие**Ситуационная задача* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *Действия*Комплектация тележки горничной | *Практическая работа**Квалификационный экзамен* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| ПК 5.2. Проводить уборочные работы в номерах  | *Знания*- Правила пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы;- ассортимент и технологии использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей при уборке уборки номеров, ванной комнаты; - приемы подготовки материалов для гостей и их возобновления; - технология использования специального оборудования для уборки; - процедура и последовательность уборки номеров;- процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;- порядок выноса мусора и подносов;- стандарты заправки кроватей, хранения чистого и грязного белья;- процедура обслуживания гостей: контроль качества подготовки номера; - процедура и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений; - раскладки чистого белья на полки для хранения;- процедуры хранения инвентаря для уборки; - процедуру уведомления об обслуживании номеров; - процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки, инвентаря и оборудования; - процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки; - правила пожарной безопасности;- действия в чрезвычайных ситуациях; | *Тестирование**Экзамен**Виды работ на практике* | *70% правильных ответов**Оценка процесса**Оценка результатов*  |
| *Умения*- Пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы;- выполнять процедуры и последовательность влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки номеров, уборки номеров после выезда гостей, промежуточной уборки, генеральной уборки;- заправлять кровати в соответствии со стандартом гостиницы;- сортировать бывшее в употребление белье и сдавать его в стирку; - вести учет и контроль правильного использования белья; - подготавливать номер ко сну (вечерний сервис); - соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей;- выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;- проверять рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера;- соблюдать технику безопасности на рабочем месте;- выполнять процедуру завершения уборки | *Виды работ на практике* *Квалификационный экзамен* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *Действия*Выполнение различных видов уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования | *Виды работ на практике* *Квалификационный экзамен* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| ПК 5.3. Сдавать вещи гостя для стирки и чистки по его заявке | *Знания*- Процедуры оформления вещей для стирки и чистки (сухой химчистки); - процедура передачи-приемки вещей одежды в стирку и чистку;- правила приема заказов от проживающих на бытовые услуги | *Опрос**Экзамен* | *70% правильных ответов* |
| *Умения*- Принимать и оформлять заказы для стирки и чистки;- Сдавать вещи гостя для стирки и чистки по его заявке и обеспечивать их своевременное выполнение | *Практическое занятие**Виды работ на производственной практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *Действия*Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги | *Виды работ на производственной практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка результатов* |
| ПК 5.4 Принимать номер после выезда гостя | *Знания*- Процедура и последовательность работы при приемке номеров;- технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;- порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования; | *Тестирование**Практическое занятие* | *70% правильных ответов**Оценка процесса**Оценка результатов*  |
| *Умения*- Принимать номера после выезда гостей; - актировать утерянную собственность гостей;- сообщать старшей горничной об обнаружении порчи имущества и оборудования. | *Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *Действия*Выполнение приёмки номеров | *Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| ПК 5.5 Передавать дежурство в конце смены | *Знания*- Процедура передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок;- процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе (услугах), особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних заселений и отъездов, срочных и важных сообщений, особых происшествиях или проблемах | *Опрос**Практическое занятие**Экзамен* | *70% правильных ответов**Оценка процесса**Оценка результатов*  |
| *Умения*- Передавать дежурство в конце смены;- делать записи о незавершенной работе (услугах), особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних заселений и отъездов, срочных и важных сообщений, особых происшествиях или проблемах | *Практическое занятие* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *Действия*Выполнение передачи дежурства в конце смены | *Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение* |
| *ОК.01* *Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам* | Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Оценивание плюсов и минусов полученного результата, собственного плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана | *Опрос**Ситуационная задача**Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.02**Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности* | Проведение анализа полученной информации,выделение в нейглавных аспектов. Структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности | *Ситуационная задача**Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.03**Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие* | Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности). Применение современной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования | *Опрос**Ситуационная задача**Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.04**Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами* | Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельность | *Опрос**Ситуационная задача**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.05**Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста* | Грамотное изложение собственных мыслей (устно и письменно) по профессиональной тематике на государственном языке.Проявление толерантности в рабочем коллективе | *Опрос**Ситуационная задача**Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.06**Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей* | Участие в мероприятиях гражданско-патриотического направления.Поведение в группе, на занятиях на основе общечеловеческих ценностей | *Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.07**Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях* | Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечение ресурсосбережение на рабочем месте | *Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.08**Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности* | Активное использование знаний по физической культуре для работоспособности во время учебных занятий и практик. | *Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.09**Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности* | Применение средств информатизации и информационных технологий для реализациипрофессиональной деятельности | *Опрос**Ситуационная задача**Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |
| *ОК.10**Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке* | Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы | *Опрос**Ситуационная задача**Практическое занятие**Виды работ на практике* | *Экспертное наблюдение**Оценка процесса* *Оценка результатов* |

**1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания**

**1.2.1. Общие положения об организации оценки Фонд оценочных средств** **(ФОС)**

ФОС представляет собой совокупность контролирующих материалов, включающих контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации: экзамена и дифференцированного зачёта по МДК, УП, ПП, ПМ.

При разработке оценочных средств были учтены требования ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части Приложение 1 Перечень профессий рабочих, должностей служащих, рекомендуемых к освоению в рамках образовательной программы среднего профессионального образования, профессия – 11695 Горничная.

1.2.2. Формы промежуточной аттестации по ОПОП при освоении профессионального модуля

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование профессионального модуля и его элементов**  | **Формы промежуточной аттестации** | **Средства проверки**  |
| **1** | **2** | **3** |
| МДК 05.01 *«**Проведение уборочных работ в помещениях гостиницы»* | Экзамен | Экзаменационный билет |
| УП | Дифференцированный зачет | Практическое задание |
| ПП | Дифференцированный зачет | Отчет по практике, характеристика с места практики,аттестационный лист, дневник |
| **ПМ 05. Выполнение работ по профессии «Горничная»** | **Экзамен (квалификационный)** | **Практическое задание** |

**1.2.3. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ**

Промежуточный контроль освоения вида деятельности«Выполнение работ по профессии «Горничная»» осуществляется на экзамене квалификационном. Условием допуска к экзамену квалификационному является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен квалификационный проводится в выполнении практических заданий по каждой компетенции. Условием положительной оценки (набрано не менее 70% от общего количества баллов) по каждой компетенции на экзамене. Каждая компетенция оценивается на оценку, которые суммируются. И итоговая оценка за экзамен квалификационный является среднее арифметическое за все компетенции.

Условием положительной аттестации на экзамене квалификационном является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При выставлении оценки «неудовлетворительно» (когда студент набрал менее 70% баллов по нескольким (трем и более) компетенциям), принимается решение, что квалификационный экзамен не сдан (вид деятельности – не освоен).

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении экзамена по МДК 05.01 «Проведение уборочных работ в помещениях гостиницы» и дифференцированных зачетов по учебной и производственной практикам.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля.

Допуском к экзамену по МДК является наличие положительной оценки по практическим занятиям и всем видам тематического контроля.

Обучающийся, имеющий по результатам текущего контроля оценку «отлично», освобождается от выполнения заданий экзамена по МДК и получает оценку «отлично».

Обучающийся, имеющий по результатам текущего контроля оценку «хорошо» или «удовлетворительно», освобождается от выполнения заданий экзамена и получает соответствующую оценку. Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки по МДК, он должен выполнить задания экзамена. Итоговой оценкой считается оценка по экзамену.

Предметом оценки по учебной и производственной практике являются умения, практический опыт, а также общие и профессиональные компетенции.

Контроль и оценка по учебной практике проводится на основе контроля выполнения заданий на занятиях учебной практики, которые проводятся в учебной гостинице ОГБПОУ «ТомИнТех».

Допуском к диф.зачету по учебной практике является наличие положительной оценки по заданиям, выполненных на занятиях всем видам работ и тем.

Обучающийся, имеющий по результатам текущего контроля оценку «отлично», освобождается от выполнения заданий дифзачета по учебной практике и получает оценку «отлично».

Обучающийся, имеющий по результатам текущего контроля оценку «хорошо» или «удовлетворительно», освобождается от выполнения заданий дифзачета и получает соответствующую оценку. Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки по учебной практике, он должен выполнить задания дифференцированного зачета. Итоговой оценкой считается оценка по диф.зачету.

Контроль и оценка по производственной практике проводится на основе результатов прохождения практики в гостиничных предприятий г.Томска и Томской области.

При выставлении оценки обучающемуся за производственную практику (диф. зачет) учитываются следующие показатели:

* аттестационный лист с положительной оценкой (отлично, хорошо, удовлетворительно) об уровне оценки профессиональных компетенций;
* положительная характеристика по освоению общих компетенций во время прохождения практики;
* полнота освещения тем практики в отчете по практике;
* оформление отчёта в соответствии, с методическими указаниями «Правила оформления письменных работ», размещенных на сайте ОГБПОУ «ТомИнТех»;
* полнота освещения тем практики в дневнике;
* аккуратность заполнения дневника;
* своевременность предоставления всех вышеуказанных документов.

**2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ**

**2.1. Текущий контроль по МДК 05.01 «Проведение уборочных работ в помещениях гостиницы»**

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения междисциплинарных курсов (МДК) обучающийся должен:

*уметь:*

- комплектовать тележку горничной: профессиональными моющими средствами, инвентарем и оборудованием, бельем, предметами личной гигиены и другими предметами предоставляемые гостям;

- пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы;

- выполнять процедуры и последовательность влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки номеров, уборки номеров после выезда гостей, промежуточной уборки, генеральной уборки;

- заправлять кровати в соответствии со стандартом гостиницы;

- сортировать бывшее в употребление белье и сдавать его в стирку;

- вести учет и контроль правильного использования белья;

- подготавливать номер ко сну (вечерний сервис);

- соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей;

- выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;

- проверять рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера;

- соблюдать технику безопасности на рабочем месте;

- выполнять процедуру завершения уборки;

- принимать и оформлять заказы для стирки и чистки;

- сдавать вещи гостя для стирки и чистки по его заявке и обеспечивать их своевременное выполнение;

- принимать номера после выезда гостей;

- актировать утерянную собственность гостей;

- сообщать старшей горничной об обнаружении порчи имущества и оборудования;

- передавать дежурство в конце смены;

- делать записи о незавершенной работе (услугах), особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних заселений и отъездов, срочных и важных сообщений, особых происшествиях или проблемах;

*знать:*

- правила комплектации тележки горничной,

- назначение полок у тележки;

- правила пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы;

- ассортимент и технологии использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей при уборке уборки номеров, ванной комнаты;

- приемы подготовки материалов для гостей и их возобновления;

- технология использования специального оборудования для уборки;

- процедура и последовательность уборки номеров;

- процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;

- порядок выноса мусора и подносов;

- стандарты заправки кроватей, хранения чистого и грязного белья;

- процедура обслуживания гостей: контроль качества подготовки номера;

- процедура и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений;

- раскладки чистого белья на полки для хранения;

- процедуры хранения инвентаря для уборки;

- процедуру уведомления об обслуживании номеров;

- процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки, инвентаря и оборудования;

- процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки;

- правила пожарной безопасности;

- действия в чрезвычайных ситуациях;

- процедуры оформления вещей для стирки и чистки (сухой химчистки);

- процедура передачи-приемки вещей одежды в стирку и чистку;

- правила приема заказов от проживающих на бытовые услуги;

- процедура и последовательность работы при приемке номеров;

- технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;

- порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования;

- процедура передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок;

- процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе (услугах), особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних заселений и отъездов, срочных и важных сообщений, особых происшествиях или проблемах.

 Текущий контроль по знаниям проводится в форме опроса, беседы; по умениям – выполнения практических заданий.

 *Опрос*

Примерные вопросы, для проведения опроса:

1. Какие виды уборки гостевых номеров бывают?
2. Когда проводят уборку забронированных номеров?
3. Какие правила гостеприимства необходимо знать горничной?
4. Что позволяет службе горничных компьютеризация?
5. Какие требования предъявляются к горничным?
6. Какие требования предъявляются к внешнему виду горничных?
7. Каковы цели промежуточной уборки?
8. Что горничная должна сделать в первую очередь?
9. С какой периодичностью необходимо проводить генеральную уборку в гостинице?
10. Опишите процедуру выполнения вечернего сервиса.

Опрос проводится фронтально.

 *Беседа*

 Во время беседы дается ситуация, которую обучающийся должен решить, обосновать свое решение.

 Примеры ситуаций:

1. Гость недоволен уборкой в номере и высказывает Вам свое недовольство. Расскажите Ваши действия.
2. Гость просит сбегать в аптеку, так как у него сильно болит голова, сам сходить не может. Расскажите Ваши действия.
3. Менеджер службы эксплуатации номерного фонда, просит срочно убрать номер, который был не запланирован на этот день для Вас. Ваши действия?
4. Гость оставил на кровати в пакете для прачечной свои вещи и сверху положил незаполненный бланк на стирку вещей. Ваши действия?
5. На планерке менеджер службы эксплуатации номерного фонда, сообщил, что очень много нареканий от гостей на Вас по качеству уборки, то полотенца не положили, то мыло, то под кроватью пыль, то вещи гости найти не могут. Ваши действия?

*Критерии оценивания опроса и беседы*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Балл* | *Оценка* | *Критерии оценки* | *Критерии оценивания формирования компетенций* |
| *5* | *Отлично* | *студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.* | *самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев.* |
| *4* | *Хорошо* | *студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.* | *самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Студент способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач* |
| *3* | *Удовлетворительно* | *ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.* | *применяет усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач* |
| *2* | *Неудовлетворительно* | *Студент проявляет стремление подменить обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны* | *студент не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию.* |

*Практические занятия*

Примеры практических занятий и критерии их оценивания

***Практическое занятие №10***

«Составление алгоритма действий при чистке раковины»

*1) На основе лекционного материала «Уборка ванных комнат», составьте блок-схему по чистке раковины, по предложенному примеру на рис.1.*



|  |
| --- |
| Рисунок 1. Блок-схема «Выяснения наличия хлеба дома» В блок-схеме обязательно должны быть позиции:* начало и конец, при этом они зарисовываются овалом;
* утвердительные действия, зарисованные в виде прямоугольника;
* вопросительные действия, зарисованные в виде ромба;
* стрелки «Да», «Нет»;
* и почти после каждого действия необходимо задавать вопрос и отвечать на него и в случае «Да», и в случае «Нет» (не может быть, только «Да», либо только «Нет»).

*2) Ответьте на следующие вопросы (вопросы на повторение):** Перечислите обязанности горничной.
* Какие коммуникации называются вертикальными?
* Перечислите помещения бытового обслуживания в гостинице.
* Опишите последовательность приемки номера у гостя, перед выездом.
* Укажите почему в некоторых гостиницах принимают номер у самого гостя.

Если ответы на вопросы не зафиксированы в тетради, то найдите в других источниках.При оформлении работы в электронном виде, обязательно соблюдаем требования, указанные в Правилах оформления письменных работ, размещенных на сайте ОГБПОУ «ТомИнТех», но работу вклеиваем в тетрадь.Указываем источники (если источником является конспект в тетради, то указываем конспект и название МДК.Работу выполнить в тетради.При выполнении задания №2, записывать вопрос и рядом располагать ответ на него.Оценка производится отдельно первого и второго задания. *Критерии оценки:**«****Отлично****» - работа выполнена правильно, в полном объёме. Соблюдена структура блок-схемы. Выполнены все требования по оформлению блок-схемы.* *Ответы на вопросы полные и правильные (соответствуют вопросу). Работа оформлена эстетично.**«****Хорошо****» - работа выполнена правильно, в полном объёме. Соблюдена структура блок-схемы. Выполнены все требования по оформлению блок-схемы. Ответы на вопросы полные и правильные (соответствуют вопросу). Работа оформлена эстетично. В работе имеются мелкие недочеты.* *«****Удовлетворительно****» - работа выполнена в полном объёме, имеется большое количество неточностей, не выполнены требования по оформлению блок-схемы; ответы на вопросы неполные, правильные, либо работа выполнена правильно, но не в полном объёме. Объем работы не менее 70%.**«****Неудовлетворительно****» - работа выполнена не в полном объёме (объем работы менее 70%). Или работа не выполнена.* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Практическое занятие №11***«Ведение записей о незавершенной работе. Формулирование записей»Заполнение журнала приема-передачи смены, одна из важных деталей работы горничной, а от правильности его заполнения зависит, насколько качественно выполнится работа другими сотрудниками.При формулировании записей необходимо указывать:* в начале место, где не завершена работа,
* причина, по которой горничная не смогла завершить работу,
* кому передана информация о причине,
* время передачи информации.

В конце записи оставлять место, для того, чтобы горничная другой смены могла внести запись о завершении.Пример формулировки приведен в табл.1.Таблица 1. Формулировка записей о незавершенной работе

|  |  |
| --- | --- |
| ***Незавершенная работа*** | ***Формулировка записей*** |
| Не проведена уборка забронированного номера 34, в номере не было света | *Номер 34: не проведена уборка забронированного номера, в связи с отсутствием света в номере.**Об отсутствии света сообщено старшей горничной Ивановой И.И. в 08.30 час.* |

*Задание:*1) На основе лекционного материала «Заполнение журнала приема-передачи смены» и примера в табл.1, сформулируйте правильно записи о незавершенной работе:* не поглажена рубашка гостю из номера 42, сломался утюг;
* не повешены шторы в номере 33, не было чистых, подготовленных;
* отсутствует покрывало в номере 55, не выдали в прачечной;
* не проведена генеральная уборка в номере 43, гость поздно выехал;
* нет прикроватных ковриков в номере 34, отсутствует средство для чистки ковров;
* не начищена раковина в санузле номера 61, повреждено сливное отверстие.

Задание оформите в виде таблицы по примеру табл.1*2)* Ответьте на следующие вопросы (вопросы на повторение):а) опишите действия горничной перед началом рабочей смены;б) дайте характеристику номеров с первой по пятой категории;в) опишите процесс проведения уборки забронированного номера.Если ответы на вопросы не зафиксированы в тетради, то найти в других источниках.Практическое занятие оформлять с титульным листом на котором указывать МДК, его наименование, писать «Практическое занятие», и его наименование. Все эти записи размещать по центру.Далее указывать задание, потом его выполнение.При оформлении работы в электронном виде, обязательно соблюдать требования, указанные в Правилах оформления письменных работ, размещенных на сайте ОГБПОУ «ТомИнТех», но работу вклеить в тетрадь.Указывать источники (если источником является конспект в тетради, который диктовал преподаватель, то указывать тему конспекта и название МДК).Оценка производится отдельно первого и второго задания. *Критерии оценки:**«****Отлично****» -* *работа выполнена правильно, в полном объёме. Соблюдены правила ведения записей. Ответы на вопросы полные и правильные (соответствуют вопросу). Указаны источники и оформлены в соответствии с требованиями. Работа оформлена эстетично.**«****Хорошо****» - работа выполнена правильно, в полном объёме. Соблюдены правила ведения записей. Ответы на вопросы полные и правильные (соответствуют вопросу). Указаны источники и оформлены в соответствии с требованиями. Работа оформлена эстетично. В работе имеются мелкие недочеты.* *«****Удовлетворительно****» - работа выполнена в полном объёме, имеется большое количество неточностей, не выполнены требования по формулированию записей; ответы на вопросы неполные, правильные, либо работа выполнена правильно, но не в полном объёме. Объем работы не менее 70%.**«****Неудовлетворительно****» - работа выполнена не в полном объёме (объем работы менее 70%). Или представлена чужая работа.* |

**2.3. Текущий контроль по УП и ПП**

Текущий контроль по выполнению заданий студентами на учебной и производственной практиках оценивается по следующим критериям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Балл* | *Оценка* | *Подготовка к работе и ее окончание* | *Полнота выполнения задания* |
| 5 | *Отлично* | Внешний вид соответствует требованиям гостиницы, собран последовательно весь соответствующий инвентарь для уборки.Инвентарь помыт и протерт и разложен на места для хранения, салфетки для уборки сданы в стирку | задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемых заданий источники знаний, показал необходимые для проведения практических работ теоретические знания, практические умения и навыки.Работа выполнена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме. Все действия обосновываются |
| 4 | *Хорошо* | Внешний вид соответствует требованиям гостиницы, собран последовательно весь соответствующий инвентарь для уборки.Инвентарь помыт и протерт и разложен на места для хранения, салфетки для уборки сданы в стирку | задание выполнено студентом в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения задания. |
| 3 | *Удовлетворительно* | Внешний вид соответствует требованиям гостиницы, собран последовательно соответствующий инвентарь для уборки.Инвентарь помыт и протерт и разложен на места для хранения, салфетки для уборки сданы в стирку | задание выполнено с помощью руководителя/наставника практики. На выполнение работы затрачено много времени. Студент показал знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной работе.Имеются замечания по выполненной работе |
| 2 | *Неудовлетворительно* | Внешний вид соответствует требованиям гостиницы Возникают затруднения с подготовкой инвентаря и его уборкой после работы | студент оказался не подготовленным к выполнению задания. Полученные результаты не позволяют принять выполненную работу. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. |

**3. ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ**

**3.1. Промежуточный контроль по МДК**

 Промежуточный контроль по МДК 05.01 «Проведение уборочных работ в помещениях гостиницы» проводится в форме экзамена.

На экзамене применены билеты, которые состоят из трех вопросов:

*1 – теоретический - рассказ,*

*2 – теоретическо-практический – действия по ситуации,*

*3 – практическое задание.*

Пример Билета

|  |  |
| --- | --- |
| ОГБПОУ«ТомИнТех» | 1. Последовательность проведения промежуточной уборки в номере.
2. Ваши действия, если Вы не можете выполнить просьбу гостя о ремонте кондиционера, сразу, как только он к Вам обратился.
3. Составить блок-схему действий горничной при проведении текущей уборки
 |
| *Экзамен по**МДК 05.01 «Проведение уборочных работ в помещениях гостиницы»* |

*Критерии оценивания*

Теоретический вопрос оценивается максимум на 1 балл.

Практические вопросы – каждый вопрос на 2 балла.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| вопрос | баллы | критерии оценивания |
| *теоретический вопрос)* | 1 | студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. |
| 0,5 | ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Примеры ограничены, либо отсутствуют. |
| *Теоретическо-практическое задание*  | 2 | Описанные действия правильные и последовательные. Студент обосновывает, почему именно эти действия выполняет. показывает максимально глубокие знанияРечь грамотная. |
| 1,5 | Описанные действия правильные, но не последовательные. Студент обосновывает, почему именно эти действия выполняет. показывает максимально глубокие знанияРечь грамотная. |
| 1 | Описанные действия правильные и последовательные. Но студент не может обосновать, почему именно эти действия выполняет. Речь грамотная. |
| 0,5 | Описанные действия правильные, но не последовательные. Студент не может обосновать, почему именно эти действия выполняет |
|  | 0 | Описанные действия неправильные. |
| *практическое задание*  | 2 | Задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студент работал полностью самостоятельно: показал необходимые теоретические знания, практические умения.Оформление соответствует требованиям, указанных в Правилах оформления письменных работ. Работа выглядит эстетично |
| 1,5 | Задание выполнено в объеме 80-90% с соблюдением необходимой последовательности. Студент работал полностью самостоятельно: показал необходимые теоретические знания, практические умения.Оформление соответствует требованиям, указанных в Правилах оформления письменных работ. Работа выглядит эстетично |
| 1 | Задание выполнено в объеме 70-80% с соблюдением необходимой последовательности. Студент работал полностью самостоятельно: показал необходимые теоретические знания, практические умения.Оформление соответствует требованиям, указанных в Правилах оформления письменных работ. Работа выглядит эстетично |
| 0,5 | Задание выполнено в объеме 50-70% с соблюдением необходимой последовательности. Студент работал полностью самостоятельно.Оформление соответствует требованиям, указанных в Правилах оформления письменных работ. Работа выглядит эстетично |
|  | 0 | Задание выполнено менее 50%.Оформление соответствует или не соответствует требованиям, указанных в Правилах оформления письменных работ. Работа выглядит эстетично |

На экзамене все баллы суммируются за все три задания. И итоговая оценка за экзамен ставится по следующей схеме:

|  |  |
| --- | --- |
| Итоговая оценка | Сумма баллов |
| *Отлично* | 5 |
| *Хорошо* | 4-4,5 |
| *Удовлетворительно* | 2,5-3,5 |
| *Неудовлетворительно* | 0-2 |

**3.2. Промежуточный контроль по УП**

Сформированность вышеперечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения практики обучающийся должен:

*уметь:*

- комплектовать тележку горничной: профессиональными моющими средствами, инвентарем и оборудованием, бельем, предметами личной гигиены и другими предметами предоставляемые гостям;

- пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы;

- выполнять процедуры и последовательность влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки номеров, уборки номеров после выезда гостей, промежуточной уборки, генеральной уборки;

- заправлять кровати в соответствии со стандартом гостиницы;

- сортировать бывшее в употребление белье и сдавать его в стирку;

- вести учет и контроль правильного использования белья;

- подготавливать номер ко сну (вечерний сервис);

- соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей;

- выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;

- проверять рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера;

- соблюдать технику безопасности на рабочем месте;

- выполнять процедуру завершения уборки;

- принимать и оформлять заказы для стирки и чистки;

- сдавать вещи гостя для стирки и чистки по его заявке и обеспечивать их своевременное выполнение;

- принимать номера после выезда гостей;

- актировать утерянную собственность гостей;

- сообщать старшей горничной об обнаружении порчи имущества и оборудования;

- передавать дежурство в конце смены;

- делать записи о незавершенной работе (услугах), особых пожеланий гостей, ожидаемых поздних заселений и отъездов, срочных и важных сообщений, особых происшествиях или проблемах;

*иметь практический опыт в:*

- комплектации тележки горничной;

- проведении различных видов уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования;

- приеме и выполнении заказов от проживающих на бытовые услуги;

- приёмки номеров;

- передачи дежурства в конце смены.

Промежуточный контроль по учебной практике проводится в виде дифференцированного зачета.

*Пример задания и критерии оценивания:*

Задание:

*Уборка после выезда гостя*

Проведите уборочные работы в соответствии с полученным нарядом на уборку.

Критерии оценивания:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий оценивания  | Балл |
| 1 | Соответствующий внешний вид горничной (собраны волосы, присутствует фартук) | 1 |
| 2 | Взято кухонное полотенце  | 1 |
| 3 | Взят ключ для горничной у администратора  | 1 |
| 4 | Проветривание номера (20 минут; зимой в положении форточка, летом полностью открытое окно) | 1 |
| 5 | Студент осмотрел номер на предмет забытых вещей и причинение ущерба гостинице  | 1 |
| 6 | Студент помыл всю посуду, принадлежащую гостинице (графин и стаканы оставлены до конца уборки на кухне) | 1 |
| 7 | Студент снял постельное белье и сразу отнес его в прачечную (вместе с полотенцами) | 1 |
| 8 | Студент получил чистое постельное белье (без полотенец) | 1 |
| 9 | Студент произвел заправку кровати согласно имеющейся технологии в гостинице | 1 |
| 10 | Студент почистил прикроватные коврики  | 1 |
| 11 | Студент собрал инвентарь и уборочные средства в полном комплекте | 1 |
| 12 | Студент протер пыль по часовой стрелке/против часовой стрелке, не пропуская не одного предмета  | 1 |
| 13 | Студент помыл плинтуса  | 1 |
| 14 | Студент вымыл пол  | 1 |
| 15 | Студент расстелил почищенные коврики на свои места | 1 |
| 16 | Студент провел самоконтроль | 1 |
| 17 | Студент вымыл пол в секции  | 1 |
| 18 | Студент получил чистые полотенца (в зависимости от категории номера | 1 |
| 19 | Студент принес с кухни чистую посуду (графин и стаканы) | 1 |
| 20 | Студент провел самоконтроль и сдал номер на проверку  | 1 |
| 21 | Студент проводил уборку в перчатках  | 1 |
| 22 | Студент уложился по времени (25 минут) | 1 |
| 23 | Выходя из номера, студент всегда закрывал его на ключ | 1 |
| 24 | Работа проведена последовательно  | 1 |
| 25 | Сообщил администратору о забытых вещах гостя (при наличии) | 1 |
| 26 | Сообщил администратору о причинении ущерба гостинице (при наличии) | 1 |
|  | Итого | 26 |
|  | *Итоговое выполнение задания**Отлично 26-23 баллов**Хорошо 22-19 баллов**Удовлетворительно 18-15 баллов**Неудовлетворительно 14-0 баллов*  |  |

 |

**3.4. Промежуточный контроль по ПП**

При выставлении оценки студенту за производственную практику (диф. зачет) учитываются следующие показатели:

* аттестационный лист с положительной оценкой (отлично, хорошо, удовлетворительно) об уровне оценки профессиональных компетенций;
* положительная характеристика по освоению общих компетенций во время прохождения практики;
* полнота освещения тем практики в отчете по практике;
* оформление отчёта в соответствии, с методическими указаниями «Правила оформления письменных работ», размещенных на сайте ОГБПОУ «ТомИнТех»;
* полнота освещения тем практики в дневнике;
* аккуратность заполнения дневника;
* своевременность предоставления всех вышеуказанных документов.

*Критерии оценивания аттестационного листа:*

* оценка «Отлично» переводится в 1,5 балла;
* оценка «Хорошо» переводится в 1 балл;
* оценка «Удовлетворительно» в 0,5 балла.

*Критерии оценивания отчета по практике:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полнота освещения тем практики | Оформление отчёта в соответствии, с методическими указаниями «Правила оформления письменных работ» | Количество баллов |
| Освещены все темы практики в полном объеме | + | 2 |
| Освещены все темы практики в полном объеме | - | 1,5 |
| Освещены все темы практики поверхностно | + | 1,5 |
| Освещены все темы практики поверхностно | - | 1 |
| Освещены 2/3 тем практики в полном объеме | + | 1,5 |
| Освещены 2/3 тем практики в полном объеме | - | 1 |
| Освещены 2/3 тем практики поверхностно | + | 1 |
| Освещены 2/3 тем практики поверхностно | - | 0,5 |
| Освещены ½ тем практики в полном объеме | + | 1 |
| Освещены ½ тем практики в полном объеме | - | 0,5 |
| Освещены ½ тем практики поверхностно | + | 0,5 |
| Освещены ½ тем практики поверхностно | - | 0 |
| Освещены менее ½ тем практики  | + | 0 |
| Освещены менее ½ тем практики | - | 0 |

*Критерии оценивания дневника по практике:*

* аккуратно заполненный дневник и полнота описания тем практики – 0,5 балла;
* аккуратно заполненный дневник и кратко перечислены темы практики – 0 баллов;
* дневник заполнен неаккуратно (имеются исправления, пятна, сгибы и т.д.) – 0 баллов.

*Критерии оценивания своевременности сдачи документов по практике:*

* документы сданы своевременно – 1 балл;
* документы сданы несвоевременно, но до окончания семестра (в котором по учебному плану проводится практика) – 0,5 балла;
* документы сданы несвоевременно, после окончания семестра (в котором по учебному плану проводится практика) – 0 баллов.

При выставлении оценки все баллы суммируется и ставится оценка (дифференцированный зачет) по итогу производственной практики. Если итоговая сумма, оканчивается на 0,5, то целое число увеличивается (т.е. отдается 0,5 балла в пользу студента). Например: итоговая сумма получилась 4,5 балла – то оценка за дифзачет будет *Отлично.*

**3.5. Промежуточный контроль по квалификационному экзамену**

На квалификационный экзамен студент приходит в соответствующем виде для горничной. Выполняет задания по компетенциям согласно наряду на уборку.

Пример оценочного листа на квалификационном экзамене.

Экспертная ведомость по ПК 5.1. Комплектовать тележку горничной

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Компетенция, которую экспертируем** | **Задание** | **Перечень предметов для комплектования** | ***Результат освоения*** | **ФИО студента**  |
| *Укомплектовать тележку горничной* |  |
| ПК 01. Комплектовать тележку горничной | 1. Укомплектовать верхнюю полку тележки горничной | 1. Туалетная бумага (количество соответствует) | *1 балл* |  |
| 2. Бумажные полотенца (количество соответствует) | *1 балл* |  |
| 3. Рекламный материал (количество соответствует) | *1 балл* |  |
| 2. Укомплектовать верхнюю боковую полку тележки горничной | 1. Салфетки для уборки (количество соответствует)- желтого цвета, | *1 балл* |  |
| - красного цвета, | *1 балл* |
| - синего цвета, | *1 балл* |
| - зеленого цвета | *1 балл* |
| 2. Губка для уборки красного цвета | *1 балл* |
| 3. Мыло для горничной | *1 балл* |
| 4. Перчатки:- резиновые, | *1 балл* |
| - нитриловые | *1 балл* |
| 5. Мешки для мусора | *1 балл* |
| 6. Все аккуратно разложено на полке | *1 балл* |
| 3. Укомплектовать нижнюю полку тележки горничной. | 1. Уборочные средства:- средство для чистки раковин, | *1 балл* |  |
| - средство для чистки унитаза, | *1 балл* |
| - дезинфи-цирующее средство | *1 балл* |
| 2. Ведра:- для санузла | *1 балл* |
| - для номера | *1 балл* |
| 3. Половые тряпки | *1 балл* |
| 4. Швабра | *1 балл* |
| 5. Все аккуратно разложено на полке | *1 балл* |
| 4. Укомплектовать среднюю полку тележки горничной. | 1. Постельное белье (количество соответствует) | *1 балл* |  |
| 2. Полотенце (количество соответствует) | *1 балл* |
| 3. Мягкий инвентарь находится в пакетах и аккуратно завернуто | *1 балл* |
| 4. Все аккуратно сложено | *1 балл* |
| 5. Последовательно выполнена работа | Тележка укомплектована последовательно с п.1 по п.4 | *1 балл* |  |
| 6. Норматив времени | 8 мин. | *1 балл* |  |
| **Итоговое освоение компетенции** | Отлично – 23-26 баллов,Хорошо – 21-22 балла,Удовлетворительно – 18-20 баллов,Неудовлетворительно – 17 и менее баллов | ***Оценка – Отлично, Хорошо, Удовлетво-рительно*** |  |

**Экспертная ведомость по ПК 5.3 Принимать вещи гостя для стирки, ремонта и чистки**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Компетенция, которую экспертируем** | **Задание** | **Критерии оценки** | ***Результат освоения***  | **ФИО студента**  |
| Принять вещи гостя для стирки одежды |  |
| ПК 04. Принимать вещи гостя для стирки, ремонта и чистки | 1. Проверка правильности заполнения бланка | 1. ФИО гостя.2. Номер комнаты гостя.3. Количество изделий.4. Сумма оплаты.5. Время готовности.6. Подпись гостя. | *1 балл* |  |
| 2. Сверка наличия вещей в пакете с перечисленными в заполненном бланке | Сверил наименование вещи в бланке и ее наличии в пакете | *1 балл* |  |
| 3. Сверка ярлыка по уходу за вещами одежды, с указанными работами в бланке на соответствие | Проверка каждой вещи на соответствие работам, указанным в бланке | *1 балл* |  |
| 4. Приняты правильные действия по решению ситуации |  | *1 балл* |  |
| 5. Норматив времени | 7 мин. | *1 балл* |  |
| **Итоговое освоение компетенции** | Отлично – 5 баллов,Хорошо – 4 балла,Удовлетворительно – 3 балла,Неудовлетворительно – 2 и менее баллов | ***Оценка – Отлично, Хорошо, Удовлетво-рительно*** |  |

**Экспертная ведомость по ПК 5.4 Принимать номер после выезда гостя**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Компетенция, которую экспертируем** | **Задание** | **Критерии оценки** | ***Результат освоения***  | **ФИО студента**  |
| Провести приёмку номера после выезда |  |
| ПК 02. Проводить приёмку номеров после выезда гостя. | 1. Проверить, не забыл ли гость свои вещи в номере | 1. Поднимает покрывало, одеяло, подушку | *1 балл* |  |
| 2. Смотрит - под кроватью, | *1 балл* |  |
| -в тумбочках, | *1 балл* |  |
| -в столе, | *1 балл* |  |
| -в шкафу | *1 балл* |  |
| 3. В одноместном номере проверяет в санузле (полочки) | *1 балл* |  |
| 2. Проверить сохранность имущества гостиницы, находящегося в номере | 1. Проверяет отсутствие: -пятен, дыр на шторах, | *1 балл* |  |
| - пятен, дыр на покрывалах | *1 балл* |  |
| - пятен, дыр на полотенцах | *1 балл* |  |
| 2. Проверяет не испорчена ли корпусная мебель (нет ли сколов, царапин на:- столе, | *1 балл* |  |
| - шкафу, | *1 балл* |  |
| - тумбочках, | *1 балл* |  |
| - стульях, | *1 балл* |  |
| -кроватях) | *1 балл* |  |
| 3. Исправен ли телевизор4. Присутствует ли пульт / | *1 балл* |  |
| исправен ли он | *1 балл* |  |
| 3. Действия при обнаружении вещей гостя или порчи имущества гостиницы | 1. Передана информации непосредственно администратору | *1 балл* |  |
| 2. Участие в заполнении бланков (порчи имущества гостиницы, забытых вещей) | *1 балл* |  |
| 4. Норматив времени | 8 мин. | *1 балл* |  |
| **Итоговое освоение компетенции** | Отлично – 17-19 баллов,Хорошо – 15-16 баллов,Удовлетворительно – 13-14 баллов,Неудовлетворительно – 12 и менее баллов | ***Оценка – Отлично, Хорошо, Удовлетво-рительно*** |  |

**Экспертная ведомость по ПК 5.5. Передавать дежурство в конце смены**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Компетенция, которую экспертируем** | **Задание** | **Критерии оценки** | ***Результат освоения***  | **ФИО студента**  |
| Заполнить бланк передачи смены |  |
| ПК 5.5Передавать дежурство в конце смены. |  | Правильное решение ситуации | *1 балл* |  |
|  | Быстрота решения ситуации | *1 балл* |  |
|  | Грамотность написания ответа | *1 балл* |  |
|  | Аккуратность написания ответа | *1 балл* |  |
|  | Развернутый ответ на вопрос | *1 балл* |  |
| Норматив времени | 10 минут | *1 балл* |  |
| Итоговое освоение компетенции | Отлично – 6-5 баллов,Хорошо – 4 балла,Удовлетворительно – 3 балла,Неудовлетворительно – 2 и менее баллов | Оценка – Отлично, Хорошо, Удовлетво-рительно |  |