

Результатом освоения профессионального модуля **Организация обслуживания гостей в процессе проживания** является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом. Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
ПМ 03		
МДК 03.01	Защита курсовой работы	Самостоятельные внеаудиторные работы Практические работы Тестовые задания Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2
УП		Выполнение видов работ, согласно программе учебной практики
ПП	Экзамен	Отчеты по производственной практике, дневник ПП, отзыв работодателя

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене (квалификационном)

2.1. В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций: **(Показателем результата является продукт практической деятельности)**

Таблица 2.1

Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки	Показатели оценки результата умения, знания
ПК 1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров	Умение организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования Умение оформлять документы по приёмке

<p>и служебных помещений.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Умение организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, предоставлению бизнес - услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания</p> <p>Умение контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей</p> <p>Знание порядка организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ</p> <p>Знание техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами</p> <p>Знание видов «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания</p> <p>Знание порядка и процедуры отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов</p> <p>Знание принципов и технологии организации досуга и отдыха</p> <p>Знание правил поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях</p> <p>Обоснованность выбора и применения выборов и способов производственных ситуаций.</p> <p>Личная оценка результативности.</p> <p>Точность анализа и ответственность за результаты выполненных заданий.</p> <p>Грамотность в выборе методов и способов решения профессиональных задач.</p> <p>Точность анализа эффективности и качества выполненных профессиональных задач.</p>
<p>ПК 2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).</p> <p>ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Умение комплектовать сервировочную тележки room-service, производить сервировку столов</p> <p>Умение осуществлять различные приёмы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание</p> <p>Знание правил сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков</p> <p>Знание особенностей обслуживания room-service</p> <p>Знание правил безопасной работы оборудования для доставки и подачи готовых блюд</p> <p>Полнота представления ответственности за результаты своей работы.</p>

	<p>Правильность и адекватность оценки рабочей ситуации, в соответствии с поставленными целями и задачами через выбор соответствующих документов, оборудования, инструментов</p>
<p>ПК3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы.</p> <p>ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Умение проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости</p> <p>Умение составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним</p> <p>Знание правил проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Знание правил заполнения актов на проживающего в гостинице при порче или утере имущества гостиницы</p> <p>Применение информационно-коммуникационных технологии в оформлении результатов самостоятельной работы профессиональной деятельности.</p> <p>Применение на практике навыков использования информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>Умение предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p> <p>Знания порядка возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>Знания правил обращения с магнитными ключами</p> <p>Знания правил организации хранения ценностей проживающих</p> <p>Знание правил заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице</p> <p>Знание правил заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей</p> <p>Определение способа действий при частой смене технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>Определение и выполнение задачи исходя из цели.</p>

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Утверждаю
Зам. директора по УПР
_____ Вершинская Е.А.

Экзаменационный билет № 1

Специальность Гостиничный сервис
ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Задание теоретическое

Время выполнения задания – 15 мин.

1. Систематизируйте работу АХС в конкретной гостинице. Структура, характеристика.
2. Перечислите квалификационные требования, необходимые для приёма на работу супервайзера.

Задание практическое

Время выполнения задания – 15 мин.

Текст задания:

Ситуационная задача: В номере 315 произошёл порыв трубы в санузле по вине гостиницы, Иванова С.П., проживающего в этом номере перевели в 325 номер той же категории. Опишите порядок действий персонала, оформите нужную документацию.

Инструкция к практическому заданию:

1. Внимательно прочитать задание, дать развёрнутый ответ.
2. Применить соответствующие бланки, журналы при выполнении задания.
3. Вы можете воспользоваться бланками в соответствии с заданием, имеющимися на специальном столе.

Оборудование: бумага, ручка, бланки.

