

Текущий контроль по ПМ03 состоит из двух контрольных работ.

Контрольная работа состоит из двух уровней:

Обязательный уровень

Дополнительный уровень

количество вариантов: 2

Вопрос рефлексии: выберите знак

√ уже знаю	-- я не понимаю, зачем мне это	? я не понимаю	+ мне может пригодиться
------------	-----------------------------------	----------------	----------------------------

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Инструкция по выполнению

Внимательно прочитайте задание;

оборудование: бумага, ручка, бланки документов.

Выполните задание, согласно требованиям:

Максимальное время выполнения – 45 минут

1. В тестовых заданиях выделить правильный вариант ответа
2. В теоретических заданиях надо дать развёрнутый ответ
3. Практические задания выполняются согласно инструкции

Инструкция к практическому заданию:

- 1 Применить соответствующие бланки, журналы при выполнении задания.
- 2 Вы можете воспользоваться бланками в соответствии с заданием, имеющимися на специальном столе.

Литература для подготовки к контрольной работе №1

«Организация обслуживания на этажах гостиницы»

- 1) Т.Л. Тимохина «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы», глава №2 §2.1 стр.12-144
- 2) И.Ю. Ляпина «Организация и технология гостиничного обслуживания», глава №3 §3.1-3.7 стр.60-76

Интернет - источники:

1. Экзаменационные вопросы по дисциплине: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» - [Электронный ресурс], форма доступа: www.collegetsaritsyno.ru/content/ekzamenatsionnye-

voprosy-po-distsipline-%C2%ABorganizatsiya-obsluzhivaniya-gostei-v-protssesse-pro,свободная.

2. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице - [Электронный ресурс], форма доступа:http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356_0.html, свободная.
3. Организация обслуживания номерного фонда - [Электронный ресурс], форма доступа:
<http://www.referatweb.ru/content/referat/tourism/tourism44.php> , свободная.

Литература для подготовки к контрольной работе №2 «Виды услуг»

- 1) И.Ю. Ляпина «Организация и технология гостиничного обслуживания», глава №6 §6.1-6.3 стр.119-126
- 2) Т.Л. Тимохина «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы», глава №2 §2.2 стр.159-193, §2.3 стр. 202-209
- 3) М.А. Ёхина «Организация обслуживания в гостиницах», глава №5 §5.1-5.2 стр. 92-98
- 4) А.С. Кусков «Гостиничное дело», глава №8 §8.1-8.4 стр. 230-249; глава №9 §9.1-9.3 стр. 251-276

Интернет - источники:

1. Экзаменационные вопросы по дисциплине: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» - [Электронный ресурс], форма доступа: www.collegetsaritsyno.ru/content/ekzamenatsionnye-voprosy-po-distsipline-%C2%ABorganizatsiya-obsluzhivaniya-gostei-v-protssesse-pro, свободная.
2. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице- [Электронный ресурс], форма доступа:http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356_0.html, свободная.
3. Организация обслуживания номерного фонда - [Электронный ресурс], форма доступа:
<http://www.referatweb.ru/content/referat/tourism/tourism44.php> , свободная.

Приложение

Предмет контроля: контрольные работы (2 варианта)

Контрольная работа №1

«Организация обслуживания на этажах гостиницы»

Контрольная работа состоит из двух уровней:

Обязательный уровень

Дополнительный уровень

Обязательный уровень

1. Тестовые задания состоят из 5 вопросов, за каждый правильный ответ - 0,3 балла (максимальное количество баллов- 1,5 балла)
2. Теоретические задания состоят из 2 вопросов, за каждый правильный ответ - 1балл

Дополнительный уровень

Практическое задание №1 при правильном ответе оценивается – 1балл

Практическое задание №2 при правильном ответе оценивается – 1 балл

Контрольная работа состоит из трёх частей:

1. Тест
2. Теоретические вопросы
3. Практические задания

Тип (уровень) выполняемых заданий	Количество заданий	Количество набранных баллов по каждому уровню	
		За правильный ответ на 1 задание	За правильный ответ на все задания
I часть	5	0,3	1,5
II часть	2	1	2
III часть	2	1	2
В С Е Г О	9		5,5

Критерий оценивания

Оценка:

«3»- выставляется за 3,5 балла

«4»-выставляется за 4,5 балла

«5»- выставляется за 5,5 балла

Студенты, получившие за контрольную работу неудовлетворительную оценку, могут написать контрольную работу повторно во время консультации, в конкретно назначенное преподавателем время.

Студенты, не присутствовавшие на контрольной работе, могут написать её во время консультации, в конкретно назначенное преподавателем время.

Контрольная работа №1

«Организация обслуживания на этажах гостиницы»

1 вариант

Обязательный уровень

Тестовые задания

Выделить правильный вариант ответа:

Хорошее обслуживание – это:

- А) работа, сделанная для других
- Б) обслуживание, удовлетворяющее запросы и ожидания гостей
- В) деятельность людей во благо других людей

Выделить правильный вариант ответа:

Задания по уборке номеров для горничных составляются на основе:

- А) отчета по выписке гостей
- Б) отчета по занятости номерного фонда
- В) отчета по состоянию номерного фонда на текущий момент

Выделить правильный вариант ответа:

Что в ванной комнате убирается сначала:

- А) унитаз
- Б) стены
- В) пол
- Г) душевая кабина

Выделить правильный вариант ответа:

Какие задачи по уборке номера выполняются ежедневно и не относятся к генеральной уборке:

- А) уборка труднодоступных мест
- Б) мытьё стен в ванной комнате
- В) влажная чистка ковра
- Г) переворачивание матрасов

Выделить правильный вариант ответа:

Если рабочее время горничной, отведённое для уборки, составляет 6 часов 48 минут и каждая горничная убирает 17 номеров за смену, то время уборки одного номера составляет:

- А) 18 минут
- Б) 20 минут
- В) 24 минуты
- Г) 28 минут

Теоретические задания (дайте развёрнутый ответ)

1. Перечислите основные общие задачи супервайзера АХС гостиницы.
2. Назовите существующие виды уборок в гостинице.

Дополнительный уровень

Практические задания

1. Составьте график работы горничных, который предполагает «бесшовный сервис». Подберите название для каждой смены.

1-я смена (_____)	2-я смена (_____)	3-я смена (_____)

2. Заполните разрешение на замену номера, исходя из ситуационной задачи:

В номере 315 произошёл порыв трубы в санузле, Иванову С.П., проживающему в этом номере, принесли извинения за причинённое неудобство и перевели в 325 номер той же категории.

Разрешение на замену номера

Дата перевода	ФИО гостя	№номера, где проживал	цена	№номера, куда переводится	цена	ФИО и должность сотрудника, осуществивший перевод

Контрольная работа №1
«Организация обслуживания на этажах гостиницы»
2 Вариант

Обязательный уровень

Тестовые задания

Выделить правильный вариант ответа:

Средняя температура в помещениях гостиницы должна быть не ниже:

- A) 20°
- Б) 16°
- В) 18,5°

Выделить правильный вариант ответа:

Номера, которые горничные убирают в первую очередь, это те,

- A) из которых гости выписались
- Б) в которых гости проживают
- В) из которых гости должны выписаться в течение дня

Выделить правильный вариант ответа:

Что из перечисленного нельзя вывесить на доске объявлений в службе горничных:

- A) рабочий график
- Б) поощрения сотрудников
- В) комментарии гостей

Выделить правильный вариант ответа:

Во время уборки горничная ставит свою рабочую тележку перед входом в номер. Что не является основной причиной выполнения данного требования:

- A) чтобы гости могли свободно пройти по коридору
- Б) чтобы горничной было удобно брать средства для уборки с тележки
- В) перекрыть вход посторонним
- Г) чтобы гост, возвращающиеся в свой номер видели, что их номер убирается

Выделить правильный вариант ответа:

Какие задачи по уборке общественных помещений выполняются раз в неделю:

- A) чистка мягкой мебели
- Б) чистка стеклянных поверхностей протирка общественных телефонов
- В) чистка пятен и отпечатков пальцев на стенах

Теоретические задания (дайте развёрнутый ответ)

1. Опишите, как технологически осуществляется процесс контроля качества уборки номеров

2. Определите нормы уборки номеров для горничной за смену:

по количеству номеров;

по времени уборки в зависимости от вида уборок.

Дополнительный уровень

Практические задания

1. Составьте график работы горничных, который предполагает «бесшовный сервис». Подберите название для каждой смены.

1-я смена (_____)	2-я смена (_____)	3-я смена (_____)

2. Заполните разрешение на замену номера, исходя из ситуационной задачи:

У гостя, проживающего в номере 202, закончилась бронь 24.08.2014 года, он пожелал остаться в данной гостинице ещё на неделю. Ему смогли предоставить номер 315 более высокой категории.

Разрешение на замену номера

Дата перевода	ФИО гостя	№номера, где проживал	цена	№номера, куда переводится	цена	ФИО и должность сотрудника, осуществивший перевод

Контрольная работа № 2 «Виды услуг»

1 вариант

Обязательный уровень

ВЫДЕЛИТЬ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

3. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

4. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) международная спутниковая связь
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

5. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализ состояния гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

Теоретические задания (дайте развёрнутый ответ)

1. Перечислите основные направления работы сервис-бюро.
2. Опишите процедуру отправки одежды в стирку, чистку и процедуру получения готовых заказов.

Дополнительный уровень

Практические задания:

1. Заполните журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей, исходя из ситуационной задачи:

12.10.2013года при уборке номера №207 после выезда гостя Петрова Н.Б. горничная Иванова О.П. обнаружила золотые часы, украшенные бриллиантами, гость уже покинул гостиницу.

Журнал регистрации оставленных и забытых вещей

№ п/п	Дата	Имя гостя	Место утери или № комнаты	Наименование вещи	Имя нашедшего	Примечания (описание вещи)	Подпись

2. Заполните таблицу (какие формы анимационных занятий относятся к тому или иному виду анимации?)

Типология анимационной деятельности

Виды анимации	Формы анимационных занятий
Туристско-оздоровительная	
Спортивно-оздоровительная	
Зрелищно-оздоровительная	
Познавательно-оздоровительная	
Комплексная	

Контрольная работа № 2 «Виды услуг»

2 вариант

Обязательный уровень

ВЫДЕЛИТЬ НОМЕРА ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ:

1. Основные функции инженерно-технической службы:

- а) услуги парикмахерской
- б) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- в) услуги спортзала
- г) услуги портного
- д) торговые киоски
- е) контроль соблюдения норм и правил экологической безопасности

2. Основные функции вспомогательных служб:

- а) изучение потребностей клиентов
- б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- в) тренажерные залы
- г) услуги прачечной
- д) контроль соблюдения норм и правил по охране труда
- е) регистрация гостей

3. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализ результатов финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность
- е) расчет клиента и выезд гостя

4. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

5. Требования к бизнес-отелям:

