

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Директор филиала
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
в г. Махачкале
Ханбабаева З.М.
« 24 » 08 2017 г



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (СПО)
ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ

основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>		<i>Темирбекова А.З.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>		<i>Темирбекова А.З.</i>

Разработчик:

Темирбекова А.З., преподаватель филиала

Краткое экспертное заключение

Содержание комплекта оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю **ПМ.03 «Прием, размещение и выписка гостей»** в рамках программы подготовки специалистов среднего звена (СПССЗ) по специальности СПО 43.02.11 **«Гостиничный сервис»** соответствует ФГОС СПО по указанной специальности.

Данный материал может быть рекомендован для использования в образовательном процессе.

Председатель предметной цикловой комиссии
по специальности «Гостиничный сервис»

Темирбекова А.З.

Директор гостиницы «Ак-гель»

Биярсланов М-С.К.

I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения

профессионального модуля ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания (далее - ПМ 03).

Форма аттестации по ПМ.03. (в соответствии с учебным планом) - **экзамен (квалификационный)**. Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

С учетом специфики специальности 43.02.11 **Гостиничный сервис**, оценить результаты его освоения на экзамене (квалификационном) в режиме «здесь и сейчас» невозможно. Поэтому отдельные результаты представляются в материалах студенческого портфолио¹ документами, подтверждающими практический опыт, сформированность компетенций и качество освоения вида профессиональной деятельности.

Тип задания - защита портфолио.

Условия выполнения задания (защиты портфолио):

1. **Место** выполнения задания (защиты портфолио): лаборатория автоматизированных технологий в геодезическом производстве.
2. **Максимальное время** защиты портфолио: **20** минут.
3. **При защите портфолио** студент может воспользоваться компьютером, мультимедийным проектором, интерактивной доской и другим необходимым оборудованием.

Таблица 1. Оценивание результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки показателей
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	<p>- Нахождение и использование информации необходимой гостю в процессе его проживания</p> <p>- Обоснованность выбора по выполнению порядка обслуживания гостей</p>	<p>- Точность, полнота знаний, полное выполнение основных требований, связанных с процедурами обслуживания гостей в процессе проживания, а также по оказанию дополнительных услуг</p> <p>- Правильность выбора методов и форм обслуживания гостей в процессе проживания</p>
ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	<p>- Обоснованность выбора по предоставлению гостю достоверной информации о предоставляемых гостиничных услугах</p> <p>- Нахождение и использование информации технологии доставки еды в номер</p>	<p>- Правильность выбора по информированию гостей о предоставляемых гостиничных услугах</p> <p>- Выполнение требований стандартов по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p>
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	<p>- Нахождение и использование методов и форм повышения эффективности использования и учета оборудования и инвентаря технического персонала</p>	<p>Точность, полнота знаний в вопросах учета оборудования и инвентаря</p> <p>полное выполнение порядка ведения учета хозяйственных материалов, оборудования, инвентаря</p>

<p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих</p>	<p>Обоснованность выбора в обеспечении сохранности вещей и ценностей гостей</p>	<p>полное выполнение обязательств по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих</p>
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>- Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, ее места в социально-экономическом развитии региона и страны.</p>	<p>Соблюдение норм оформления документов. Наличие сертификатов, удостоверений, публикаций, выступлений и т.д.</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>- Обоснованность выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; применение само- и взаимооценки их эффективности и качества.</p>	<p>- Активное участие в НСО, студенческих олимпиадах, научных конференциях, в органах студенческого самоуправления, в социально-проектной деятельности; в мероприятиях по профессиональной ориентации школьников.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>- Обоснованность и аргументированность применения способов решения стандартных и нестандартных ситуаций; готовность нести за них ответственность,</p>	<p>- Оптимальность выбора методов и способов решения профессиональных задач; соответствие проведенной само- и взаимооценки объективным показателям и оценке эксперта.</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>- Оптимальное использование различных источников информации, включая электронные.</p>	<p>- Полное соблюдение нормативно-правовой базы при принятии решений в стандартных и нестандартных ситуациях.</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>- Эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>- Целесообразное использование различных источников информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>- Осуществление взаимодействия с членами коллектива, преподавателями и мастерами, соблюдение норм этикета и профессиональной этики в ходе освоения ПМ 03.</p>	<p>- Результативность работы с различными прикладными программами, Интернет.</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>- Активность и инициативность в процессе освоения профессионального модуля, готовность брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>- Активное использование диалогических форм общения на основе корректного отношения к членам коллектива, преподавателям, руководству в ходе освоения ПМ 03.</p>

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- Применение дополнительных источников информации при изучении профессионального модуля</p>	<p>- Ответственное отношение к результатам собственной деятельности и итогам работы членов команды</p> <p>- Систематичность и эффективность применения дополнительных источников информации при изучении профессионального модуля</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.</p>	<p>- Активное участие и устойчивый интерес к мероприятиям об использовании новых технологий в проф. деятельности.</p>

2.1. Подготовка и защита портфолио

Структура портфолио

1. Титульный лист (Приложение 1).

2. Обязательные документы:

- индивидуальные показатели успеваемости: выписки из экзаменационных ведомостей по МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания (Приложение 2);
- информационная карта учета успеваемости по выполнению практических и лабораторных работ по МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания (Приложение 3);

- аттестационный лист практики по профилю специальности (Приложение 4);

- бланк анализа портфолио (Приложение 5).

3. Дополнительные материалы (Приложение 6):

- отчет практики по профилю специальности;
- результаты выполнения лабораторных и практических занятий;
- результаты самостоятельной работы студента по МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания (рефераты, доклады, индивидуальные задания, слайдовые презентации, видеоролики о практиках);
- сведения об участии студента в олимпиадах и конкурсах профессионального мастерства, конференциях по профилю специальности (копии дипломов, грамот, свидетельств, др.);
- сведения об участии студента в профориентационной работе и представлении учебного заведения (специальности) в школах города, района, др.;
- документы о поощрении за участие в мероприятиях различного уровня (учебного заведения, областных, региональных, всероссийских, международных);
- грамоты, дипломы за спортивные и общественные достижения;
- приказы о поощрениях;
- сведения об участии в учебно-полевых сборах (для юношей)

Основные требования к портфолио

1. Требования к оформлению портфолио

Портфолио оформляется студентом в течение всего периода освоения программы профессионального модуля, в том числе в период прохождения практики по профилю специальности под руководством преподавателя МДК, руководителя практики.

Студент имеет право включать в портфолио дополнительные разделы, материалы, элементы оформления (фотоматериалы, презентации и т.п.), отражающие его индивидуальность. При оформлении портфолио должны соблюдаться следующие требования:

- регулярность ведения;
- достоверность представленных сведений;
- аккуратность и эстетичность оформления;
- целостность и эстетическая завершенность материалов;
- наглядность.

Портфолио оформляется **на бумажных носителях (листы формата А-4 в файловой папке, графические работы, др.); возможен вариант портфолио в цифровом формате в форме слайдовой презентации.**

Требования к **электронным носителям**: диски СБ в конвертах, на которых указываются:

- вид документа (портфолио),
- полное наименование учебного заведения - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Махачкале,
- специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
- группа ,
- фамилия, имя и отчество студента.

Требования к **бумажным** носителям:

- текстовые документы представляются в форматах WORD или PDF;
- параметры текстового редактора: поля: верхнее, нижнее - 1,5 см, левое - 1,5 см, правое - 1,5 см; шрифт TIMES NEW ROMAN; размер шрифта - 12, межстрочный интервал - одинарный, выравнивание - по ширине, красная строка - 1,25 см;
- в текстах не допускается сокращение названий и наименований;
- все страницы нумеруются (нумерация начинается с титульного листа, номер на титульном листе не ставится);
- портфолио формируется в одной папке-накопителе с файлами.

2. Требования к анализу портфолио

Анализ портфолио производится экспертной группой после окончания изучения всех элементов профессионального модуля (МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, производственной практики (по профилю специальности)).

Результаты анализа портфолио записываются в бланк (Приложение 7) и представляются при защите портфолио.

3. Требования к презентации и защите портфолио

Защита портфолио осуществляется в устной форме (возможно с демонстрацией презентации). В презентации должны быть отражены документы портфолио (возможен вариант перечисления достижений, документов, фрагменты работ).

При защите портфолио студент демонстрирует умение предоставлять на основе сбалансированных формализованных показателей структурированную и систематизированную информацию о собственном профессиональном развитии, личных достижениях в образовательной деятельности; отвечает на вопросы членов комиссии по существу представленных документов

2.2. Пакет экзаменатора

ФИО студента:

Группа:

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Тип задания: портфолио.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки показателей	Отметка о выполнении
<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p> <p>ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы</p> <p>ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Нахождение и использование информации необходимой гостю в процессе его проживания</p> <p>- Обоснованность выбора по выполнению порядка обслуживания гостей</p> <p>- Обоснованность выбора по предоставлению гостю достоверной информации о предоставляемых гостиничных услугах</p> <p>- Нахождение и использование информации технологии доставки еды в номер</p> <p>Нахождение и использование методов и форм повышения эффективности использования и учета оборудования и инвентаря технического персонала</p> <p>Обоснованность выбора в обеспечении сохранности вещей и ценностей гостей</p> <p>- Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, ее места в социально-экономическом развитии региона и страны.</p>	<p>Точность, полнота знаний, полное выполнение основных требований, связанных с процедурами обслуживания гостей в процессе проживания, а также по оказанию дополнительных услуг</p> <p>- Правильность выбора методов и форм обслуживания гостей в процессе проживания</p> <p>- Правильность выбора по информированию гостей о предоставляемых гостиничных услугах</p> <p>- Выполнение требований стандартов по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p> <p>Точность, полнота знаний в вопросах учета оборудования и инвентаря</p> <p>полное выполнение порядка ведения учета хозяйственных материалов, оборудования, инвентаря</p> <p>полное выполнение обязательств по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих</p> <p>Соблюдение норм оформления документов. Наличие сертификатов, удостоверений, публикаций, выступлений и т.д.</p>	

<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>- Обоснованность выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; применение само- и взаимооценки их эффективности и качества.</p> <p>Обоснованность и аргументированность применения способов решения стандартных и нестандартных ситуаций; готовность нести за них ответственность,</p>	<p>- Активное участие в НСО, студенческих олимпиадах, научных конференциях, в органах студенческого самоуправления, в социально-проектной деятельности; в мероприятиях по профессиональной ориентации школьников.</p> <p>Актуальность выбора методов и способов решения профессиональных задач; соответствие проведенной само- и взаимооценки объективным показателям и</p>	
<p>В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная оценка следующих профессиональных и общих компетенций:ОК 4. Осуществлять</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- Оптимальное использование различных источников информации, включая электронные.</p> <p>- Эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>- Осуществление взаимодействия с членами коллектива, преподавателями и мастерами, соблюдение норм этикета и профессиональной этики в ходе освоения ПМ 03.</p> <p>- Активность и инициативность в процессе освоения профессионального модуля, готовность брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p> <p>- Применение дополнительных источников информации при изучении профессионального модуля</p>	<p>- Полное соблюдение нормативно-правовой базы при принятии решений в стандартных и нестандартных ситуациях.</p> <p>- Целесообразное использование различных источников информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>- Результативность работы с различными прикладными программами, Интернет.</p> <p>- Активное использование диалогических форм общения на основе корректного отношения к членам коллектива, преподавателям, руководству в ходе освоения ПМ 03</p> <p>- Ответственное отношение к результатам собственной деятельности и итогам работы членов команды</p> <p>- Систематичность и эффективность применения дополнительных источников информации при изучении профессионального</p>	

<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области в области профессиональной деятельности.</p>	<p>Активное участие и устойчивый интерес к мероприятиям об использовании новых технологий в проф. деятельности.</p>	
--	---	--	--

4. Условия выполнения задания

Место выполнения задания (защиты портфолио): тренинговый кабинет Гостиничный номер

Максимальное время защиты портфолио: 20 минут.

При защите портфолио студенту обеспечиваются необходимые условия: компьютер, мультимедийный проектор и другое необходимое оборудование.

ИТОГОВАЯ ВЕДОМОСТЬ
оценивания освоения студентами ПК и ОК профессионального модуля ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

№	Список студентов	Оценивание освоения ПК и ОК (да/нет)														Итоговая оценка освоения (освоен/ не освоен)	
		ПК 3.1	ПК 3.2	ПК 3.3	ПК 3.4.			ОК.1	ОК.2	ОК3	ОК.4	ОК.5	ОК.6	ОК.7	ОК.8		ОК.9
1.																	
2.																	
3.																	
4.																	
5.																	
6.																	
7.																	
8.																	
9.																	
10.																	
11.																	
12.																	

Дата: « ____ » _____ 2015 г.

Члены экзаменационной комиссии:

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Титульный лист

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТиС»
филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

ПОРТФОЛИО
результатов учебной деятельности при изучении
профессионального модуля ПМ.03
Организация обслуживания гостей в процессе проживания
в рамках основной профессиональной образовательной программы
по специальности СПО

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Студента группы _____

Преподаватель МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Руководитель практики

Махачкала
2017

Индивидуальные показатели успеваемости

Группа
 Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

№ п/п	Ф.И.О. студента	Элемент модуля МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Дата	Подпись экзаменатора	Элемент модуля Производственная Практика (по профилю специальности) (итоговая по модулю) ДЗ (диф.зачет)	Дата	Подпись преподавателя
		Диф.зачет Оценка (прописью)					
1.							
2.							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9.							
10							
11							
12							

Зам. директора по учебной работе _____ Даитов В.В.
 Преподаватели _____

**Информационная карта учета успеваемости по выполнению
практических работ по профессиональному модулю ПМ 02.
МДК03.01.организация обслуживания гостей в процессе проживания**

ФИО студента _____

Группа _____

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

	Тема работы	Оценка Роспись преподавателя
1	Подготовка рабочего места к работе.	
2	Освоение порядка уборки номеров	
3	Порядок уборки постели	
4	Порядок предоставления дополнительных услуг	
5	Порядок сопровождения гостей в период размещения в отеле	
6	Порядок предоставления услуг питания в номера (room-service)	
7	Технология обслуживания VIP-клиентов	
8	Обеспечение безопасности гостя	
9	Предоставление экскурсионных услуг	
10	Предоставление других дополнительных услуг	
11	Стандарты обслуживания	
12	Составление должностной инструкции горничных, супервайзеров и других сотрудников службы обслуживания номеров	
13	Составление месячного графика дежурств горничных. Прием на работу	
14	Стандарты обслуживания службы housekeeping	
15	Культура обслуживания	
16	Должностные обязанности администратора	
17	Организация учета оборудования и инвентаря гостиницы	
18	Освоение форм работы с оборудованием, инвентарем. Современный уборочный инвентарь. Правила и техника эксплуатации. Современные моющие средства. Преподаватель _____ Темирбекова А.З.	

**Ведомость выполнения
практических работ
по профессиональному модулю ПМ 03.**

МДК03.01 ПК3.1- ПК3.4

№ п/ п	Список студентов ФИО.									
	№1 оценка	№2 оценка	№3 оценка	№4 оценка	№5 оценка	№6 оценка	№7 оценка	№8 оценка	№9 оценка	№10 оценка
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

Преподаватель:

(подпись)

Аттестационный лист по производственной практике (по профилю

специальности)

Группа

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Время проведения практики _____

Виды и объем работ, выполненные студентом во время практики:

№ п/п	Вид работ	Количество часов
1	<i>Подготовительный этап</i>	8
2	<i>Производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности</i>	8
3	<i>Производственный (экспериментальный, исследовательский) этап: - выполнение производственных заданий, (в т.ч. практических заданий 5 ч.) - систематизация фактического и литературного материала</i>	100
4	<i>Обработка и анализ полученной информации</i>	30
5	<i>Подготовка отчета по практике</i>	16
Итого		
Качество выполнения работ: Общая оценка качества выполнения работ %		

Количество учащихся	
Из них успевающих на «5»	
Из них успевающих на «4»	
Из них успевающих на «3»	
неуспевающих	

Руководитель
учебной практики_____
(подпись)_____
(Ф.И.О.)

« » 2015 г

*Дополнительные материалы***1. Информация об участии в олимпиадах, конкурсах
профессионального мастерства по профилю специальности**

№ п/п	Компетенция	Название олимпиады	Место и время проведения	Примечание (наличие грамоты, диплома и т.п.)
1.				
2.				
3.				

**2. Информация об учебно-исследовательской, проектной
деятельности студента по профилю специальности**

№ п/п	Компетенция	Название мероприятия	Дата проведения	Тема выступления	Наличие публикации (название, выходные данные)
1.					
2.					
3.					

3. Информация о спортивных и иных достижениях студента, свидетельствующих об освоении общих и профессиональных компетенций

№ п/п	Компетенция	Вид спорта	Участие в соревнованиях	Дата соревнований	Примечание (отметка о наличии сертификата, грамоты, диплома и т.п.)
1.					
2.					
3.					

Заместитель директора
по учебной работе

_____ Даитов В.В.
(подпись)