



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



М.Ю. Беликс

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Краснодар 2017

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 5 |
| 1.1 Область применения программы..... | 5 |
| 1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена..... | 5 |
| 1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля | 5 |
| 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)..... | 7 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 13 |
| 2.1. Тематический план профессионального модуля | 13 |
| 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю | 14 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 21 |
| 3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю | 21 |
| 3.2. Перечень необходимого программного обеспечения | 21 |
| 3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля | 21 |
| 3.3.1. Основная литература | 21 |
| 3.3.2. Дополнительная литература | 24 |
| 3.3.3. Периодические издания | 24 |
| 3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля..... | 24 |
| 4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА | 25 |
| 4.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса | 25 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) | 26 |
| 5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости | 32 |
| 5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств | 32 |
| 5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю | 33 |
| 5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации | 34 |
| 5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации | 37 |
| 6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ..... | 42 |
| 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 43 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

1.2. Место профессионального модуля в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Профессиональный модуль ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания опирается на предшествующие дисциплины и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения и навыки, сформированные на дисциплинах ОП.1 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП. 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей. Изучение ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания предваряет изучение профессиональных модулей: ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы.

Уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- комплектовать сервировочную тележку room-serve, производить сервировку столов;
- осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

Знать:

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-serve;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Всего часов 415, в том числе:

- максимальная учебная нагрузка обучающегося 251 часов, включая: обязательная аудиторная учебная нагрузка 160 часов;
- самостоятельная работа 79 часов;
- консультации 32 часа;

- производственная практика 144 часа;
форма итогового контроля экзамен квалификационный.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация обслуживания гостей в процессе проживания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

| № п/п | Содержание компетенции (или её части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся | | |
|-------|---|--|---|---|
| | | знать | уметь | практический опыт (владеть) |
| 1 | ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей | – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; | – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; | – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | <p>профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p> | <ul style="list-style-type: none"> – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; | <ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих | <ul style="list-style-type: none"> – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| 2 | <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> | <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; –особенности обслуживания room-service – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; | <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих | <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| 3 | <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> | <ul style="list-style-type: none"> – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; | <ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско- | <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих | <p>экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> | <p>учет оборудования и инвентаря гостиницы.</p> |
| 4 | <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. | <ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; | <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| 5 | <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> | <ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных | <ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; | <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| 6 | <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> | <ul style="list-style-type: none"> – принципы и технологии организации досуга и отдыха; –особенности обслуживания room-service; – правила поведения сотрудников на жилых | <ul style="list-style-type: none"> –организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству | <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | | этажах в экстремальных ситуациях; | обслуживания гостей; – – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. | – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| 7 | ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий | – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; –порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; | –организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. | – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| 8 | ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием , осознанно планировать повышение квалификации | – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; –порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение | –организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; | – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |

| | | | | |
|----|---|---|--|--|
| | | <p>готовых заказов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; | <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. | |
| 9 | ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности | <ul style="list-style-type: none"> - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - правила обращения с магнитными ключами; | <ul style="list-style-type: none"> - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; | <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; - предоставления услуги питания в номерах; - оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| 10 | ПК. 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. | <ul style="list-style-type: none"> - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; | <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей | <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы |
| 11 | ПК.3.2 Организовывать и выполнять работу по | <ul style="list-style-type: none"> - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности | <ul style="list-style-type: none"> - комплектовать сервировочную тележку room-servise, производить сервировку столов - осуществлять различные | <ul style="list-style-type: none"> - предоставления услуги питания в номерах |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| | предоставлению услуги питания в номерах (room-service). | обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; | подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание | |
| 12 | ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы | - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила обращения с магнитными ключами | - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним | - оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы |
| 13 | ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих | - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. | - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей | - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; |

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

| Коды профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | | Консультации |
|-----------------------------------|--|---|---|--|--|-------------------------------------|---|-----------------|---|--------------|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная (часов) | Производственная (по профилю специальности) (часов) если предусмотрена рассредоточенная практика) | |
| | | | Всего (часов) | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов) | в т.ч., курсовая работа/ проект, (часов) | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| ОК 1-9 ПК 3.1.- 3.4 | МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | 200 | 126 | 66 | | 66 | | - | - | 8 |
| ОК 1-9 ПК 3.1.- 3.4 | МДК 03.02 Организация общественного питания | 51 | 34 | 20 | | 13 | | | | 4 |
| | Производственная практика | 164 | | | | | | | 144 | 20 |
| | Всего: | 415 | 160 | 86 | - | 79 | - | - | 144 | 32 |

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

| Наименование разделов профессионального модуля | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем часов | Уровень освоения | |
|---|---|--|------------------|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Раздел 1 ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | | | | |
| МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | | | | |
| Тема 1.1. Классификация гостиниц и туристских комплексов | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения | 2 | 1 |
| | 2 | Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения | 2 | |
| | Практические занятия | | 2 | |
| 1 | №1. Организация работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения | 2 | 2 | |
| Тема 1.2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда | Содержание | | 2 | |
| | 1 | Структура службы эксплуатации номерного фонда. Персонал номерного фонда | 2 | 1 |
| | Практические занятия | | 6 | |
| | 1 | №2 Изучение должностных обязанностей работников АХС | 2 | 2-3 |
| | 2 | №3 Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей | 2 | |
| | 3 | №4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой | 2 | |
| Тема 1.3 Технология и организация уборки номеров | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ | 2 | 1 |
| | 2 | Контроль качества уборки номеров | 2 | |
| | 3 | Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений | 2 | |
| | Практические занятия | | 12 | |
| | 1 | №5. Организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования | 2 | 2-3 |
| | 2 | №6. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки | 2 | |
| | 3 | №7. Уборка забронированных номеров, отработка навыков | 2 | |

| | | | | |
|---|-----------------------------|---|-----------|-----|
| | 4 | №8 Генеральная уборка номеров, отработка навыков | 2 | |
| | 5 | №9. Экспресс-уборка гостевых номеров, отработка навыков | 2 | |
| | 6 | №10. Уборка помещений и мест общего пользования | 2 | |
| Тема 1.4 Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним | Содержание | | 8 | |
| | 1 | Уборочная техника, инвентарь, материалы. Правила комплектации тележки горничной | 1 | 1 |
| | 2 | Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах | 2 | |
| | 3 | Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях и помещениях общего пользования | 3 | |
| | 4 | Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при работе с моющими и чистящими средствами | 4 | |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | № 11 Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарем и оборудованием | 2 | 2-3 |
| | 2 | № 12 Отработка навыков комплектации тележки горничной | 2 | |
| Тема 1.5 Организация работы прачечной и химчистки в гостинице | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Бельевое хозяйство. Работа прачечной-химчистки | 2 | 1 |
| | 2 | Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов | 2 | |
| | Практические занятия | | 8 | |
| | 1 | №13 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды | 2 | 2-3 |
| | 2 | №14 Порядок приема и оформления заказов на стирку личных вещей проживающих | 2 | |
| | 3 | №15 Порядок приема и оформления заказов на чистку личных вещей проживающих | 2 | |
| | 4 | №16 Изучение типов тканей для различного белья | 2 | |
| Тема 1.6 Организация предоставления дополнительных | Содержание | | 14 | |
| | 1 | Дополнительные услуги | 2 | 1 |
| | 2 | Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания | 2 | |

| | | | | |
|---|--|--|-----------|-----|
| услуг в гостинице | 3 | Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей | 2 | |
| | 4 | Особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями | 2 | |
| | 5 | Особенности обслуживания иностранных гостей | 2 | |
| | 6 | Принципы и технологии организации досуга и отдыха | 2 | |
| | 7 | Организация экскурсионного и анимационного обслуживания | 2 | |
| | Практические занятия | | 8 | |
| | 1 | №17 Организация предоставления бизнес-услуг | 2 | 2-3 |
| | 2 | №18 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания | 2 | |
| | 3 | №19 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг | 2 | |
| | 4 | №20 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристско-экскурсионного обслуживания | 2 | |
| Тема 1.7 Предоставление услуги питания в гостиничных номерах | Содержание | | 6 | |
| | 1 | Особенности обслуживания room-service | 2 | 1 |
| | 2 | Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд | 2 | |
| | 3 | Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков | 2 | |
| | Практические занятия | | 12 | |
| | 1 | №21 Организация оказания персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах | 2 | 2-3 |
| | 2 | №22. Отработка навыков комплектации сервировочной тележки room-service | 2 | |
| | 3 | №23. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков | 2 | |
| | 4 | №24. Отработка навыков сервировки столов | 2 | |
| | 5 | №25. Отработка навыков сбора использованной посуды | 2 | |
| 6 | №26. Составление счета за обслуживание | 2 | | |
| Тема 1.8 Учет материальных ценностей гостиницы | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности | 2 | 1 |

| | | | | |
|---|-----------------------------|---|-----------|-----|
| | 2 | Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы | 2 | |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | № 27 Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационных ведомостей | 2 | 2 |
| | 2 | №28 Составление актов на списание инвентаря и оборудование | 2 | |
| Тема 1.9 Безопасность в средствах размещения | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях | 2 | 1 |
| | 2 | Правила обращения с магнитными ключами | 2 | |
| | Практические занятия | | 6 | |
| | 1 | №29 Разработка инструкций поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях | 2 | 2 |
| | 2 | №30 Изучение системы контроля доступа в помещения гостиниц | 2 | |
| Тема 1.10 Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих | Содержание | | 8 | |
| | 1 | Правила организации хранения ценностей проживающих | 2 | 1 |
| | 2 | Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице | 2 | |
| | 3 | Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих | 2 | |
| | 4 | Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей | 2 | |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | №32 Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих | 2 | 2-3 |
| | 2 | №33 Обеспечение хранения ценностей проживающих | 2 | |
| Самостоятельная работа при изучении 1 раздела ПМ 0.3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | | | 66 | |
| Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы | | | | |
| Подготовка сообщений; «Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения» | | | | 3 |
| Подготовка сообщений «Формирование тележки горничной» | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|----------|-----|
| Подготовка сообщений: «Требования к качеству и составу текстиля номеров» | | | | |
| Подготовка сообщений: «Гостиничный анимационные услуги» | | | | |
| Подготовка сообщений: «Анимационные программы для развлечения групп туристов» | | | | |
| Подготовка сообщений «Правила использования фламбе и фондю» | | | | |
| Презентация на тему: Разработка экскурсионного проекта по г. Краснодару | | | | |
| Презентация на тему: Тематические парки мира | | | | |
| Подготовить отчет «Составление должностной инструкции горничной» | | | | |
| Подготовить отчет «Разработка мер по мотивации персонала АХС» | | | | |
| Подготовить отчет «Составление графиков работы персонала хозяйственной службы на месяц» | | | | |
| Подготовить отчет «Факторы опасности. Внешние, внутренние и естественные источники негативных воздействий (угрозы жизни, здоровью гостей и сохранности их имущества)» | | | | |
| Подготовить отчет «Процедуры и стандарты использования мини-сейфа в номере, камеры хранения» | | | | |
| Разработка инструкций по технике безопасности при проведении уборочных работ в номере | | | | |
| Разработка инструкций по охране труда горничной | | | | |
| Составление схемы хозяйственной службы различных видов гостиниц | | | | |
| Составление схемы уборки многокомнатного номера | | | | |
| Составление таблицы различных видов уборки в сравнении | | | | |
| Составление графика уборки гостиничных номеров | | | | |
| Составление плана работы хозяйственной службы на месяц | | | | |
| Составление словаря профессиональных терминов | | | | |
| Составление таблицы «Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность гостиничного предприятия» | | | | |
| Составление таблицы «Формы организации прачечной и химчистки» | | | | |
| Заполнить таблицу «Виды услуг в гостиницах разной категории» | | | | |
| Разработать памятку по противопожарной безопасности в гостиниц | | | | |
| Консультации | | 8 | | |
| Всего | | 200 | | |
| Раздел 2. ПМ 03. Организация общественного питания | | | | |
| МДК.03.02 Организация общественного питания | | | | |
| Тема 2.1. Посуда | Содержание | | 2 | |
| | 1 | Основные характеристики различных видов посуды | 2 | 1 |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | №1. Подбор и распределения фарфоровой, фаянсовой, стеклянной посуды | 2 | 2-3 |
| 2 | №2. Посуда индивидуального и группового назначения | 2 | | |
| Тема 2.2. Информационно е обеспечение | Содержание | | 2 | |
| | 1 | Виды меню. Назначение и принципы составления меню | 2 | |

| | | | | |
|--|-----------------------------|---|-----------|-----|
| процесса обслуживания | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | №3. Карта вин. Изучить виды, назначения. Оформление меню и карты вин. | 2 | 2-3 |
| | 2 | №4. Карта коктейлей ресторана | 2 | |
| Тема 2.3. Этапы организации обслуживания | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах | 2 | 1 |
| | 2 | Порядок получения и подготовка посуды, проборов | 2 | |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | №5. Работа с подносом | 2 | 2 |
| | 2 | №6 Общие правила сервировки стола. Виды и формы складывания салфеток | 2 | |
| Тема 2.4. Обслуживание потребителей в ресторане | Содержание | | 4 | |
| | 1 | Основные элементы обслуживания | 2 | 1 |
| | 2 | Встреча и размещение гостей | 2 | |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | №7. Прием и оформление заказа | 2 | 2 |
| | 2 | №8. Рекомендации по выбору и подачи вин | 2 | |
| Тема 2.5. Обслуживание приемов и банкетов | Содержание | | 2 | |
| | 1 | Виды приемов и банкетов | 2 | 1 |
| | Практические занятия | | 4 | |
| | 1 | № 9. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами | 2 | 2-3 |
| | 2 | №10. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами | 2 | |
| Самостоятельная работа при изучении 2 раздела ПМ 0.3 Организация общественного питания | | | 13 | |
| Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы | | | | |
| Заполнение в тетради таблицы «Ассортимент и назначения посуды» Заполнение в тетради таблицы «Ассортимент и назначения карт вин» Отобрать и сортировать посуды по видам и назначениям Отобрать и сортировать посуды по видам и назначениям для карт вин Доклад на тему: «Различные варианты сервировки столов» Доклад на тему: «Композиция из цветов» Доклад на тему: «Передача заказа на производство» Выполнение заданий по теме: «Организация процесса обслуживания в зале» Решение ситуационных задач | | | | |
| Консультации | | | 4 | |

| | | | |
|--|--------------|------------|-----|
| | Всего | 51 | |
| Производственная практика | | 144 | 2-3 |
| Виды работ: | | | |
| 1. Изучение структуры и особенностей гостиничного продукта соответствующей базы практики. | | | |
| 2. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы. | | | |
| 3. Выполнение различных видов уборочных работ, получение навыков работы с оборудованием. | | | |
| 4. Выполнение работ по обороту постельного белья, получение навыков работы с оборудованием прачечных и гладильных. | | | |
| 5. Предоставление услуги питания в номерах. | | | |
| 6. Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице. | | | |
| 7. Изучение документации по активированию утерянной или испорченной гостиничной собственности, собственности | | | |
| 8. Предоставление услуги хранения ценных вещей проживающих, заполнение необходимых документов гостя | | | |
| 9. Отчет о выполнении производственной практики. | | | |
| Консультации | | 20 | |
| | Всего | 415 | |

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю

Реализация профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий.

Оборудование и технические средства учебного кабинета
специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов).

3.2. Перечень необходимого программного обеспечения

– Операционная система Microsoft Windows 10 (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (контракт №104-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal License (контракт №99-АЭФ/2016 от 20.07.2016, корпоративная лицензия);

– 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

– WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

3.3.1. Основная литература:

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/B4DB8291-1EC1-47CC-9BDD-EEA9FBF0C417.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829.

3.3.2. Дополнительная литература:

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс]: учеб. / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2017. — 416 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93452>

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3775-6. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038.

Нормативно-правовые документы

Федеральные законы

1. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1. Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ . Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 25.06.1993 № 5242-. Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от

18.07.2006 № 109-ФЗ (с изм. и доп. от 28 ноября 2015 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.10.2016) Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Нормативные акты министерств и ведомств

1. Перечень «Цели поездок», используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ Министерства иностранных дел, Министерства внутренних дел и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27 декабря 2003 № 19723А/1048/922 Доступ из СПС КонсультантПлюс

2. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 № 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс

3.3.3. Периодические издания:

1. Журнал «Вопросы питания»
2. Журнал «Известия ВУЗов. Серия: Пищевая технология»
3. Электронная библиотека «Издательского дома "Гребенников"» (www.grebennikon.ru);
4. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).

3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации (<http://минобрнауки.рф/>);
2. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал «Учеба» (<http://www.ucheba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина «Образование на русском» (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал «Русский язык» (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети)

4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Освоению профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания должно предшествовать изучение следующих дисциплин: ОП.01 Менеджмент, ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОП 02 Правовое и документационное обеспечение в профессиональной деятельности, ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей.

Изучение дисциплин профессионального модуля завершается проведением квалификационного экзамена по модулю, содержание дисциплин и результаты изучения профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания включаются и учитываются при проведении государственной (итоговой) аттестации по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

На основании локальных актов ФГБОУ ВО «КубГУ» разрабатываются соответствующие программы практик и итогового экзамена по модулю.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля.

Базами производственной практики являются организации соответствующего профиля, с которыми заключены договоры о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированных специалистов, обеспечение нормативно-правовой базой.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей филиала и специалистов учреждений - баз практики.

4.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- наличие высшего профессионального образования;
- свидетельство об окончании курсов, соответствующих специальности «Гостиничный сервис»;
- стажировка на предприятиях гостиничной индустрии 1 раз в 3 года.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|---|
| <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>Знать: - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; Уметь: - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей Иметь практический опыт: - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы</p> | <p>Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)</p> |
| <p>ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p> | <p>Знать: - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; Уметь: - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов - осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание Иметь практический опыт: - предоставления услуги питания в номерах</p> | <p>Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)</p> |
| <p>ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря в гостинице</p> | <p>Знать: - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила обращения с магнитными ключами Уметь: - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; - составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним Иметь практический опыт: - оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы</p> | <p>Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. Итоговый контроль: - экзамен (квалификационный)</p> |
| <p>ПК 3.4 Создавать условия для</p> | <p>Знать: - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей</p> | <p>Текущий контроль в форме:</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих</p> | <p>проживающих</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила обращения с магнитными ключами; - правила организации хранения ценностей проживающих; - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; | <ul style="list-style-type: none"> - защиты практических занятий - выполнения тестовых заданий. <p>Итоговый контроль: -экзамен (квалификационный)</p> |
|--|---|---|

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля оценки |
|--|--|--|
| <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; –порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-serve; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | |
| <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; – особенности обслуживания room-serve – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |
| <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | |
| <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; –проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |
| <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и технологии организации досуга и отдыха; – правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков – правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | |
| <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы и технологии организации досуга и отдыха; – особенности обслуживания room-service; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |
| <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. Иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | |
| <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; – правила обращения с магнитными ключами; – правила организации хранения ценностей проживающих; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; – проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; – предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |
| <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; – правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; – правила обращения с магнитными ключами; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей | <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Оценка выполнения заданий по производственной практике</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | проживающих; – осуществлять различные подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; Иметь практический опыт: – организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; – предоставления услуги питания в номерах; – оформления и ведения документации по учет оборудования и инвентаря гостиницы. | |
|--|---|--|

5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости

5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

| № | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|---|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Классификация гостиниц и туристских комплексов | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1 | Устный опрос |
| 2 | Организация поэтажного обслуживания номерного фонда. | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1-ПК3.4 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| 3 | Технология и организация уборки номеров | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| 4 | Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1- ПК 3.3 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| 5 | Организация работы прачечной и химчистки в гостинице | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| 6 | Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1- ПК 3.4 | Устный опрос, сообщения, ПР, |
| 7 | Предоставление услуги питания в гостиничных номерах | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.3 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| 8 | Учет материальных ценностей гостиницы | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.3 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| 9 | Безопасность в средствах размещения | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.4 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 10 | Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.4 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| 11 | Организация общественного питания | ОК 1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1- ПК 3.4 | Устный опрос, сообщения, ПР, письменная работа |
| | Итого по курсу | | |

5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Тестовый контроль. Тесты, применяемые для контроля в процессе обучения, представляют собой систему тестовых заданий стандартизированной процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, по которым судят о знаниях, умениях и навыках испытуемых.

Устный опрос. Метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Практическая работа. Особый вид деятельности обучающегося, подразумевает выполнение разноплановых заданий, не связанных с какой-либо обработкой теоретического материала

Критерии оценки знаний обучающихся в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

5.1.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль проводится в форме:

- индивидуальный устный опрос
- подготовка сообщений
- практическая работа

| Форма аттестации | Знания | Умения | Практический опыт (владение) | Личные качества обучающегося | Примеры оценочных средств |
|------------------------------------|--|--|--|---|--|
| Устный (письменный) опрос по темам | Контроль знаний по определенным проблемам | Оценка умения различать конкретные понятия | Оценка навыков работы с литературным и источниками | Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы | Контрольные вопросы по темам прилагаются |
| Сообщения | Контроль знаний по определенным проблемам | Оценка умения различать конкретные понятия | Оценка навыков работы с литературным и источниками | Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников | Темы сообщений прилагаются |
| Тестовый контроль | Знание материала по заданной теме тестирования | Умение работать с тестовым заданием | Владение полученными знаниями для применения их при решении тестовых заданий | Внимательность, включенность в процесс обучения, активная работа | Фонд тестовых заданий |

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК

03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

1. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
2. Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
3. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Персонал номерного фонда
4. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ
5. Контроль качества уборки номеров
6. Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений
7. Уборочная техника, инвентарь, материалы. Правила комплектации тележки горничной
8. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах

9. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в служебных помещениях и помещениях общего пользования
10. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при работе с моющими и чистящими средствами
11. Бельевое хозяйство. Работа прачечной-химчистки
12. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов
13. Дополнительные услуги
14. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания
15. Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей
16. Особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями
17. Особенности обслуживания иностранных гостей
18. Принципы и технологии организации досуга и отдыха
19. Организация экскурсионного и анимационного обслуживания
20. Особенности обслуживания room-service
21. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
22. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков
23. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
24. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы
25. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
26. Правила обращения с магнитными ключами
27. Правила организации хранения ценностей проживающих
28. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице
29. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих
30. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

Примерные вопросы для устного опроса (контрольных работ) по МДК 03.02 Организация общественного питания:

1. Основные характеристики различных видов посуды
2. Виды меню.
3. Назначение и принципы составления меню
4. Уборка торговых помещений.
5. Расстановка мебели в залах
6. Порядок получения и подготовка посуды, проборов
7. Основные элементы обслуживания
8. Встреча и размещение гостей

9. Виды приемов и банкетов

Примерные задания по МДК 03.02 Организация общественного питания:

1. *Перед подачей десерта официант убирает всю использованную посуду и приборы*

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны
- г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- д) Ответов верных нет

2. *Кашу гурьевскую готовят и подают на порционной сковородке, поставленной на закусочную тарелку с бумажной салфеткой*

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны
- г) Ответов верных нет
- д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно

3. *Банкет за столом с полным обслуживанием официантами носит неофициальный характер, размещение гостей за столом произвольное*

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны
- г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- д) Ответов верных нет

4. *Метрдотель должен знать особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий*

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны
- г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- д) Ответов верных нет

5. *Банкет-чай организуется женщиной для женщин, но не исключена возможность приглашения мужчин*

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны
- г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- д) Ответов верных нет

6. *Бокал применяется для безалкогольных напитков и пива*

- а) Да
- б) Нет
- в) Все ответы верны
- г) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- д) Ответов верных нет

7. *Предприятие общественного питания выполняет функции:*

- а) Производство кулинарной продукции
- б) Реализация кулинарной продукции
- в) Организация потребления кулинарной продукции
- г) Все ответы верны
- д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- е) Ответов верных нет

8. *Методы обслуживания*

- а) Самообслуживание
- б) Обслуживания официантами
- в) Комбинированный
- г) Все ответы верны
- д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- е) Ответов верных нет

9. *Какая это посуда, если она имеет толщину не более 2,5 мм, при легком ударе издает чистый продолжительный звук?*

- а) Фарфоровая
- б) Керамическая
- в) Фаянсовая
- г) Все ответы верны
- д) Сомневаюсь с ответом, расскажу устно
- е) Ответов верных нет

10. *Покажите последовательность подачи блюд*

- а) Икра зернистая
- б) Судак заливной
- в) Рыба под маринадом
- г) Семга с лимоном
- д) Сельдь с гарниром

5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

| Форма аттестации | Знания | Умения | Практический опыт (владеть) | Личные качества студента | Примеры оценочных средств |
|------------------|--|---|--|---|---------------------------|
| Экзамен | Контроль знания базовых положений дисциплины | Оценка умения понимать специальную терминологию | Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов | Оценка способности грамотно и четко излагать материал | Вопросы прилагаются |
| Зачет | Контроль знания базовых положений дисциплины | Оценка умения понимать специальную терминологию | Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов | Оценка способности грамотно и четко излагать материал | Вопросы прилагаются |

| Экзамен квалификационный | Контроль знания базовых положений дисциплины | Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности | Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности | Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты | Задания прилагаются |
|--------------------------|--|---|---|---|---------------------|
|--------------------------|--|---|---|---|---------------------|

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен) по МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы
2. Назовите и проанализируйте основные задачи в работе супервайзера службы хаускипинг.
3. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
4. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
5. Подготовка номеров к заселению.
6. Характеристика и функции службы номерного фонда
7. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
8. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
9. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.
10. Должностные инструкции в работе горничной.
11. Экипировка тележки горничной.
12. Последовательность проведения уборочных работ номеров проживания гостей.
13. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
14. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания.
15. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.
16. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.

17. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе проживания.
18. Бельевое хозяйство. Организация работы служб прачечных.
19. Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.
20. Организация хранения личных вещей проживающих.
21. Службы питания. Способы предоставления услуг питания.
22. Порядок предоставления услуг питания в номерах (room-service).
23. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
24. Обслуживание массовых мероприятий. Организация банкетов.
25. Организация и оказание бизнес-услуг гостям в процессе проживания.
26. Организация и оказание туристско-экскурсионного обслуживания гостей.
27. Организация транспортного обслуживания в процессе проживания.
28. Освобождение номерного фонда гостиницы, порядок приемки освобождаемых номеров.
29. Перевод гостей из одного номера в другой.
30. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
31. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
32. Правила этикета при реализации гостиничных услуг.
33. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.
34. Анимационная деятельность гостиниц.
35. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
36. Правила поведения горничной в гостинице.
37. Организация работы химчистки в гостинице
38. Текущая уборка номера в период проживания гостей
39. Требования предъявляются к правилам выполнения просьб гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
40. Организация проведения экспресс-уборки номеров .
41. Особенности уборки выездного номера.
42. Генеральная уборка номеров.
43. Организация работы с рекламой и информационным материалом.
44. Расскажите о правилах обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.
45. Промежуточная генеральная уборка номера.
46. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства.
47. Уборочные механизмы, инвентарь. Их характеристика и назначение.
48. Технология обращения с найденными вещами в гостинице.
49. Права и обязанности гостя и гостиницы. Порядок представления платных и бесплатных услуг
50. Перечислите основные правила противопожарной безопасности. Правила поведения сотрудников.

Практические задания к экзамену

1. Практическое задание: Изобразить в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению
2. Производственное задание: Скомплектовать папку гостя и прокомментировать собранный материал
3. Производственное задание: Заполнить и проанализировать акт «Разрешение на вынос»
4. Ситуационная задача: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлычков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.
5. Ситуационная задача: В гостиничном номере обнаружена пропажа пульта от телевизора. Гость отказывается возмещать убытки. Заполнить и проанализировать акт о порче имущества гостиницы.
6. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.
7. Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.
8. Ситуационная задача: Пожилые супруги. Покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?
9. Ситуационная задача: Вы- горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Алгоритм действий горничной.
10. Практическое задание: Гость собирается взять в аренду автомобиль. Оформите заявку на данную услугу.
11. Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.
12. Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации
13. Ситуационная задача: Составить алгоритм действий для сотрудников ,не имеющих возможности покинуть гостиничный номер при возникновении пожара.
14. Ситуационная задача: 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.
15. Ситуационная задача: Вы менеджер службы хаускипинг. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.
16. Ситуационная задача: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт. Алгоритм действий

17. Ситуационная задача: На ежедневной пятиминутке супервайзер отстраняет от работы одну из горничных за несоответствие ее внешнего вида установленным стандартам. Вы- старшая горничная и Вам поручено еще раз рассказать сотрудникам о требованиях к внешнему виду.

18. Ситуационная задача: 12 часов ночи. В гостиничном номере проживающие шумно справляют день рождения, мешая соседям. Алгоритм действий сотрудника.

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

20. Ситуационная задача: Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.

21. Ситуационная задача: При раздаче заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины по которым это могло произойти.

22. Ситуационная задача: Клиент заказал у Вас билеты на концерт. В день концерта за два часа до начала мероприятия он отказывается от билетов. Ваши действия.

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

24. Ситуационная задача: Вы- менеджер поэтажной службы. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий

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

26. Ситуационная задача: Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника

27. Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

28. Практическое задание: Изобразить в виде схемы деление гостиничных предприятий по функциональному назначению

29. Ситуационная задача: Вы работаете в прачечной гостиницы и отвечаете за выполнение заказов гостя. Гость оставил заказ на стирку костюма, который может быть подвергнут только сухой обработке. Ваши действия в данной ситуации.

30. Ситуационная задача: Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть свой минисейф. Алгоритм ваших действий.

6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ - ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояния здоровья третьих лиц.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Тестовые задания МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

1. Элемент оборудования, обеспечивающий работу службы «Room-service» - это...

1. пылесос;
2. хот-бокс;
3. мармит;
4. диспенсер.

2. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

1. предоставление услуг бизнес-центра;
2. предоставление услуг фитнес-центра;
3. оказание медицинский услуг;
4. предоставление размещения.

3. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

1. служба приема и размещения;
2. служба консьержей;
3. служба безопасности;
4. инженерно-техническая служба.

4. К платной дополнительной услуге относят

1. предоставление посуды;
2. предоставление кипятка;
3. предоставление экскурсий;
4. предоставление иглолок и ниток.

5. Питание ВВ, НВ –это...

1. завтрак и обед;
2. завтрак и полупансион;
3. всё включено и супер всё включено;
4. проживание без питания.

6. Какой документ заполняет гость при заселении?

1. анкету;
2. заявку;
3. карту гостя;
4. квитанцию об оплате.

7. При порче имущества составляется

1. акт;
2. объяснительная;
3. приказ об увольнении сотрудника;
4. оценка испорченного имущества.

8. Выберите правильный ответ. Для какого принципа управления характерно: охват всей системы с учетом внешней и внутренней взаимосвязи, взаимозависимости и открытости, собственной структуры или системы туризма в целом.

1. принцип применимости;
2. принцип системности;
3. принцип интеграции;
4. принцип многофункциональности.

9. Уборка и смена белья в 4* и 5* осуществляется

1. по требованию;
2. раз в два дня;
3. утром и вечером;
4. ежедневно.

10. Вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека.

1. досуговая анимация;
2. туристская анимация;
3. рекреационная анимация.

11. Гостиничная анимация – это:

1. своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта;

2. целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках;

3. программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг;

4. своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз.

12. Важное место в анимационной программе

1. аниматор;
2. анимационная деятельность;
3. игра;
4. развлечение;

13. Тип туристов, предпочитающие во время досуга как можно больше двигаться:

1. пассивные;
2. деловые;
3. активные;
4. инициативные.

14. Выберите правильный ответ. Что относится к основной функции активного отдыха

1. восстановительная;
2. творческая;
3. организационная;
4. социальная.

15. Отбор экскурсионных объектов относится к следующему этапу подготовки экскурсии:

1. предварительной работе;
2. разработке экскурсии;
3. заключительной ступени.

16. Выберите правильный ответ. Из чего состоит структурная композиция анимационной программы:

1. экспозиция, основное развитие действия, кульминация;
2. экспозиция, завязка, развязка, финал;
3. экспозиция, завязка, основанное развитие действия, кульминация, развязка, финал;
4. экспозиция, кульминация, развязка, финал.

17. Выберите правильный ответ. Какое количество участников досуговой группы составляет большая группа?

1. 30-50 чел.;
2. 40-100 чел.;
3. 30-100 чел.;
4. 70-90 чел.

18. Выберите правильный ответ. Туристская анимация – это ...

1. вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека;
2. разновидность рекреационной анимации, которая осуществляется на туристском предприятии, транспортном средстве или в месте пребывания туристов для вовлечения туристов в разнообразные мероприятия через участие в специально разработанных программах досуга;
3. разновидность рекреационной анимации, которая осуществляется на туристском предприятии;
4. часть нерабочего времени, которая остается у человека после исполнения непреложных непроеизводственных обязанностей.

19. «Менеджмент» в переводе с английского языка означает:

1. управлять, заведовать, руководить;
2. уметь обращаться, уметь владеть;
3. ухитряться, справляться, устраиваться;
4. все ответы верны.

20. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой

категории в гостиницах обязательно должна предоставляться услуга «утренняя побудка»

1. 2*;
2. 3*;
3. 4*;
4. во всех категориях гостиниц.

21. В соответствии с Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями": Требования к средству размещения «сюит»:

1. номер в средстве размещения площадью не менее 55 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см);

2. номер в средстве размещения площадью не менее 65 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

3. номер в средстве размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

4. номер в средстве размещения площадью не менее 85 м², состоящий из жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с двуспальной кроватью.

22. Выберите правильный ответ. Какой нормативный документ регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека?

1. ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;
2. постановление правительства РФ «Правила оказания услуг общественного питания»;
3. закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;
4. закон РФ «О защите прав потребителей».

23. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах должна предоставляться услуга «глажение» с исполнением в течение часа.

1. 2*;
2. 3*;
3. 4*;
4. 5*.

24. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" регламентирует требование к частоте смены полотенец в гостиничном номере:

1. не реже одного раза в неделю;
2. не реже одного раза в пять дней;
3. не реже одного раза в три дня;
4. не реже, чем один раз в два дня.

25. Основные задачи системы классификации в сфере гостиничного обслуживания:

1. установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;
2. установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания;
3. установление требований к органам местного самоуправления по руководству туристскими предприятиями.

26. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса:

1. национальные классификации;
2. корпоративные стандарты;
3. независимые оценки.

27. Объектами системы классификации являются:

1. гостиничные предприятия;
2. процессы туристского обслуживания;
3. квалификация работников;
4. все ответы верны.

28. Выберите правильный ответ. GDS системы - это системы:

1. управление коммерческим отделом и банкетной службой;
2. управление взаимоотношениями с клиентами;
3. центрального бронирования;
4. управление службы приема и размещения.

29. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:

1. Федеральное агентство по стандартизации;
2. Федеральное агентство по туризму;
3. генеральный директор предприятия.

30. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства - это ...

1. сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;
2. сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

Таблица правильных ответов на тестовые задания

| Номер задания в тесте | Вариант ответа | | | | Номер задания в тесте | Вариант ответа | | | |
|-----------------------|----------------|---|---|---|-----------------------|----------------|---|---|---|
| | А | Б | В | Г | | А | Б | В | Г |
| 1 | | | | | 16 | | | | |
| 2 | | | | | 17 | | | | |
| 3 | | | | | 18 | | | | |
| 4 | | | | | 19 | | | | |
| 5 | | | | | 20 | | | | |
| 6 | | | | | 21 | | | | |
| 7 | | | | | 22 | | | | |
| 8 | | | | | 23 | | | | |
| 9 | | | | | 24 | | | | |
| 10 | | | | | 25 | | | | |
| 11 | | | | | 26 | | | | |
| 12 | | | | | 27 | | | | |
| 13 | | | | | 28 | | | | |
| 14 | | | | | 29 | | | | |
| 15 | | | | | 30 | | | | |