



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭС

В.А. Зибров

« 13 »

05

2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по практике

ПП.03. Производственная практика (по профилю специальности)
«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

образовательной программы
по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

Шахты
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по производственной практике (по профилю специальности) разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и):

Преподаватель

«13» 05 2022 г.



И.И. Могильная

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии правового обеспечения и гостиничного дела
Протокол № 8 от 13.05.2022 г.

Председатель цикловой комиссии

«13» 05 2022 г.



Е.Н. Семеренко

Рецензенты:

ООО "Восток" директор Л.Н. Чередниченко

КЭС, Преподаватель высшей квалификационной категории И.Д. Приколотина

Содержание

1	Паспорт фонда оценочных средств	4
	1.1 Область применения фонда оценочных средств	4
	1.2 Объекты оценивания	4
2	Результаты освоения практике, подлежащие проверке	5
	2.1 Показатели оценки результатов обучения	5
	2.2 Формы контроля и оценки результатов производственной практики	7
3	Формы отчетности по практике	8
4	Процедура оценки общих и профессиональных компетенций	8
	4.1 Система оценивания прохождения практики	8
	4.2 Оценочный материал прохождения практики	9
	ПРИЛОЖЕНИЯ	11

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой производственной практики ПП.03.01 Производственная практика.

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2 Объекты оценивания

В результате промежуточной аттестации по производственной практике осуществляется комплексная оценка приобретенного практического опыта, овладения профессиональными и общими компетенциями.

Перечень компетенций формируемых в процессе прохождения практики:

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовки
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК	Контролировать текущую деятельность работников службы

3.3	обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
-----	--

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике практический опыт в организации и контроле текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2 Результаты прохождения производственной практики, подлежащие проверке

2.1 Показатели оценки результатов обучения

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности общих и профессиональных компетенций обучающихся, освоенных ими в ходе прохождения практики и результатов обучения представлены в таблице.

Результаты освоения	Основные показатели результата	Критерии оценки результата	Тип задания. № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
ОК 01	процесс принятия и реализации управленческих решений; формирует критерии для анализа рабочей ситуации на основе заданной эталонной ситуации	использование условий формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни и окружающей среды для принятия решений в профессиональных ситуациях; повышение контроля своей деятельности в соответствии с заданной технологией и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности	устный опрос	дифференцированный зачет 5 семестр
ОК 02	закономерности процесса познания и получения новой информации различные способы поиска информации.	использование найденной информации в результате выполнения профессиональных задач, для профессионального роста и личностного развития; оценивание полноты и достоверности информации, выделение проблемных вопросов, информации по которым не владеет.		

ОК 03	способы самоорганизации процесс постановки цели, выбора и применения методов при решении профессиональных задач	развитие рационального планирования и организация деятельности своей будущей профессии, выбор и применение методов и способы профессиональных задач		
ОК 04	приемы организации работы в группе и приемы ведения дискуссии; содержание личностной, социальной и предметной составляющих взаимодействия субъектов профессиональной деятельности	владение приемами сглаживания конфликтных ситуаций; применение методов делового общения в профессиональной деятельности		
ОК 05	знание особенностей социального и культурного контекста на государственном языке	владение навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке		
ОК 06	проявление гражданско-патриотической позиции, демонстрация осознанного поведения на основе общечеловеческих ценностей	проявление гражданско-патриотического поведения в индустрии гостеприимства		
ОК 07	способы и методы сохранения окружающей среды, ресурсосбережение	владение технологиями ресурсо-сбережения в индустрии гостеприимства		
ОК 08	способы сохранения и укрепления здоровья в процесс профессиональной деятельности	владение методами укрепления здоровья при выполнении профессиональной деятельности		
ОК 09	основные информационные ресурсы взаимосвязь между использованием современных средств телекоммуникации и эффективностью работы предприятия.	владение основным программным обеспечением; умение применения способов работы с информационными технологиями		
ОК 10	применение в профессиональной деятельности построения простых и сложных предложений на профессиональные темы на государственном и иностранном языке.	знание инструкций по профессиональной документации на государственном и иностранных языках. Ведение общения на профессиональные темы		
ПК 3.1	планирование работы службы бронирования и	владение потребностями		

	продаж в материальных ресурсах	материальных ресурсах службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
ПК 3.2	способность использования технологических процессов в эксплуатации номерного фонда	владение основными приемами и методами обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы		
ПК 3.3	знание обязанностей работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	владение навыками поддержки требуемого уровня качества		
У1-У4	планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролирование состояния номерного фонда; контролирование выполнения соблюдения стандартов качества оказываемых услуг; умение рассчитывать нормативы работы горничных	применение методов планирования, контролирования, соблюдения стандартов качества работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
В1-В2	использование операционных процедур и стандартов обслуживания; знание методов планирования, организации, стимулирования персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	применение стандартов обслуживания		

2.2 Формы контроля и оценки результатов производственной практики

В соответствии с учебным планом, рабочей программой профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и рабочей программой производственной практики предусматривается промежуточный контроль результатов освоения.

Промежуточная аттестация по производственной практике - дифференцированный зачет (ДЗ).

Обучающиеся допускаются к сдаче ДЗ при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой практики, и

своевременном предоставлении документов по практике.

Защита отчета по практике проводится в последний день практики преподавателем - руководителем производственной практики.

ДЗ проходит в форме ответов на контрольные вопросы, защиты отчета по практике.

Практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля по виду профессиональной деятельности.

3 Формы отчетности по практике

Аттестация по итогам практики проводится с учетом результатов ее прохождения, подтверждаемых следующими документами:

- положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации прохождения практики и колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций;
- положительной характеристики организации прохождения практики на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;
- дневника практики;
- отчета о практике.

Формы отчётности по практике представлены в приложении.

4 Процедура оценки общих и профессиональных компетенций

4.1 Система оценивания прохождения практики

Данный вид практики обеспечивает приобретение первоначального практического опыта в рамках ПМ 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Обучающиеся в период прохождения производственной практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка организации;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты;
- полностью выполнять виды работ, предусмотренные заданиями по практике.

Оценка общих и профессиональных компетенций обучающихся, освоенных ими в ходе прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике программе практики;
- оформление отчета по практике, в соответствии с требованиями, оговоренными методическими указаниями по оформлению результатов практики;
- наличие презентационного материала, в полной степени иллюстрирующего отчет по практике (если требуется);
- оформления дневника практики в соответствии с требованиями по оформлению результатов практики;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;

- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за дифференцированный зачет по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы.

Оценка по промежуточной аттестации выставляется в зачетно-экзаменационную ведомость (по рейтинговой системе) и зачетную книжку обучающегося преподавателем.

4.2 Оценочный материал прохождения практики

Контрольные вопросы по прохождению производственной практики

Контрольные вопросы необходимы для систематизации и закрепления собранного материала на практике. Грамотные ответы на контрольные вопросы подтверждают освоение обучающимися профессиональных компетенций и общих компетенций и приобретение практического опыта по профессиональному модулю.

Перечень контрольных вопросов:

1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов
2. Организовывать оказание персональных и дополнительных услуг
3. Принципы и технологии организации досуга и отдыха
4. Контроль соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
5. Правила сервировки столов
6. Приемы подачи блюд и напитков
7. Особенности обслуживания room-service
8. Комплектовать сервировочную тележку room-service
9. Производить сервировку столов
10. Осуществление различных приемов подачи блюд и напитков, сбор использованной посуды
11. Составление счета за обслуживание
12. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
13. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
14. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы
15. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
16. Правила обращения с магнитными ключами
17. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы
18. Заполнение инвентаризационной ведомости
19. Составление актов на списание инвентаря и оборудования
20. Обеспечение соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе
21. Правила организации хранения ценностей проживающих

22.Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице

23.Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих

24.Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

25.Услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих

Критерии оценки:

- качество выполнения программы практики и отзыв руководителя от базы практики;

- качество содержания и оформления отчета;

- творческий подход обучающегося при выполнении индивидуального задания на практику;

- качество защиты.

ПРИЛОЖЕНИЯ
ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ)

КОЛЛЕД ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Обучающегося _____
(ФИО обучающегося)

Курс _____ Группа _____

Специальность **43.02.14 Гостиничное дело**

Место прохождения практики _____

Период прохождения практики с «__» _____ по «_____» _____ 20__ г.

Оценка по практике

«_____» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации:

МП подпись _____
(ФИО)

Руководитель практики от колледжа

(подпись) _____ (ФИО)

Шахты
2022

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО

обучающейся (аяся) на 3 курсе КЭС ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) производственную практику

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

с « ____ » _____ по « ____ » _____ 20__ г.

В результате прохождения практики были освоены следующие профессиональные компетенции по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Код	Наименование профессиональных компетенций	Оценка
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	

« ____ » _____ 202__ г.

Подпись руководителя
практики от организации:

(подпись)

(ФИО)

М.П.

Подпись руководителя
практики от КЭС:

(подпись)

(ФИО)

ФОРМА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ХАРАКТЕРИСТИКИ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

на обучающегося (уюся) КЭС ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты

_____ (ФИО студента)

Курс ____ Группа _____

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Обучающийся (аяся) _____

За время прохождения производственной практики в _____

(наименование организации)

Фактически отработал(а) с __. __. 202__ г. по __. __. 202__ г. и выполнял(а) работы согласно плана практики:

- Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы.
- Предоставление услуги питания в номерах.
- Оформление и ведение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

1 В результате прохождения практики были освоены следующие общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять 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, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения 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

2 Качество выполнения работ _____
(удовлетворительное, хорошее, отличное)

3 Трудовая дисциплина _____
(удовлетворительная, хорошая)

4 Студент(ка) _____ соответствует квалификации «менеджер».

Руководитель практики
от организации _____

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

М.П.