



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.05 Производственная практика (по профилю специальности)

"Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих"

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 высшей квалификационной категории  
«12» 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	8
3	Формы отчетности по практике	8
4	Процедура оценки общих и профессиональных компетенций	9
4.1	Система оценивания прохождения практики	9
4.2	Оценочный материал прохождения практики	9
	ПРИЛОЖЕНИЯ	12

## 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 практики по профилю специальности ПП.05.01

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения практики по профилю специальности по профессиональному модулю по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

### 1.2 Объекты оценивания

В результате промежуточной аттестации практики по профилю специальности осуществляется комплексная оценка приобретенного практического опыта, овладения профессиональными и общими компетенциями.

Перечень компетенций формируемых в процессе прохождения практики:

ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ПК-1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК-1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК-2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК-2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК- 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания

	эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК – 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК- 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике практический опыт в организации работы портье.

## 2 Результаты прохождения учебной специальности , 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 1	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	Защита отчета по практике	дифференцированный зачет
ОК 2	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 3	способы самоорганизации процесс постановки цели, выбора и применения методов при решении	развитие рационального планирования и организация		

	профессиональных задач	деятельности своей будущей профессии, выбор и применение методов и способы профессиональных задач		
ОК 4	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 5	знание особенностей социального и культурного контекста на государственном языке	владение навыками устной и письменной коммуникации на государственном языке		
ОК 6	проявление гражданско-патриотической позиции, демонстрация осознанного поведения на основе общечеловеческих ценностей	проявление гражданско-патриотического поведения в индустрии гостеприимства		
ОК 7	способы и методы сохранения окружающей среды, ресурсосбережение	владение технологиями ресурсо-сбережения в индустрии гостеприимства		
ОК 9	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		
ОК 11	планирование работы службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	владение современными технологиями в службе приема и размещения		
ПК 1.1	планирование работы службы приема и размещения материальных ресурсах и персонале	владение потребностями материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения		
ПК 1.2	способность использования технологических процессов в эксплуатации номерного фонда	владение основными приемами и методами обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы		

ПК 2.1	планирование работы службы питания в материальных ресурсах и персонале	владение потребностями материальных ресурсов и персонале службы питания		
ПК 2.2	способность использования технологических процессов в эксплуатации номерного фонда	владение основными приемами и методами обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы		
ПК 3.1	планирование работы службы бронирования и продаж в материальных ресурсах	владение потребностями материальных ресурсов 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 4.1	планирование работы службы бронирования и продаж в материальных ресурсах	владение современными технологиями в службе бронирования и продаж гостиницы		
ПК 4.2	организация деятельности работников службы бронирования и продаж	умение применения современных технологий в службе бронирования и продаж гостиницы		
У1-У4	регистрация гостей; оформление счета для гостей; организация и контроль за уборкой номеров, служебных помещений, помещений общего пользования; контроль за соблюдением персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей	регистрировать гостей; оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей		
В1, В2	владение приемами регистрации и размещением гостей; организация и контролирование персонала хозяйственной службы	владеть приемами регистрации и размещения гостей; организацией и контролем работы персонала хозяйственной службы		

## **2.2 Формы контроля и оценки результатов производственной практики**

В соответствии с учебным планом, рабочей программой профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и рабочей программой практики по профилю специальности предусматривается промежуточный контроль результатов освоения.

Промежуточная аттестация по учебной 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 учебной 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 руководителя практики колледжа об уровне освоения профессиональных компетенций;
- положительной характеристики о прохождении практики на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;
- дневника практики;
- отчета о практике.

Формы отчетности 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 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающиеся в период прохождения практики по профилю специальности обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- 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 отчета по практике 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 учебной практики

- 1 Какими способами можно зарезервировать место в гостинице?
- 2 Что такое двойное бронирование?
- 3 Назовите типы бронирования и дайте краткую характеристику
- 4 Как гостиница может защитить себя от неявок гостей, предварительно забронировавших номер (место)?
- 5 Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
- 6 Как осуществляется расчет за проживание?
- 7 По заданию выпишите счет за проживание
- 8 Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
- 9 Какие документы клиент должен предоставить для регистрации в гостинице?
- 10 Какие документы должны быть оформлены при регистрации индивидуального туриста, туристической группы и иностранного гражданина?
- 11 Для чего должна быть заполнена регистрационная карта?
- 12 Каким образом следует организовать учет использования номерного фонда в гостинице?
- 13 Из каких показателей формируются тарифы на номера?
- 14 Какие ценовые стратегии используют при расчете тарифов на номера?
- 15 Какие виды услуг оказываются в гостиницах?
- 16 Перечислите дополнительные услуги оказываемые бесплатно.
- 17 Назовите наиболее распространённые платные услуги.
- 18 С какой целью выезжающих из гостиницы просят заполнить анкету?
- 19 Перечислите услуги, относящиеся к бытовому обслуживанию госте
- 20 Опишите, каким образом можно оформить заказ для химчистке, глажке или стирки в гостиницах высокого класса.

- 21 Как может быть организован заказ такси в гостинице?
- 22 Какую карточку выписывает администратор при заказе такси?
- 23 Как производится оплата за такси?
- 24 В каких случаях страховка не выплачивается?
- 25 В чем заключаются услуги предоставления в номерах (room-serve) ?
- 26 Перечислите виды уборочных работ в гостинице.
- 27 Укажите последовательность уборки многокомнатного номера
- 28 Перечислите последовательность выполнения различных видов уборки.
- 29 Какие этапы включает в себя подготовка номера к заселению?
- 30 Охарактеризуйте последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
- 31 В чем заключается особенность выполнения генеральной уборки жилых номеров (гостевых комнат)?
- 32 Что входит в объем уборочных работ мест общего пользования?
- 33 Перечислите последовательность уборки санузлов ( в номерах и общего пользования).
- 34 В чем заключается особенность выполнения экспресс-уборки?
- 35 Что должна включать в себя тележка горничной?
- 36 Охарактеризуйте работу бельевой службы
- 37 Перечислите дефекты, не допустимые для использования белья.
- 38 Охарактеризуйте контроль за собственностью гостиницы
- 39 Ключевое хозяйство.
- 40 Перечислите основные требования к культуре поведения гостиничного работника.
- 41 Уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства их характеристика.
- 42 Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах
- 43 Каковы действия дежурного персонала гостиницы при угрозе и возникновения аварий, пожаров, катастроф

#### **Задания для проверки умений:**

- оформите заявку на подтверждение заявки на бронь номеров гостиницы;
- оформите отказ в заявках о бронировании;
- заполните карту подготовки и заселению номеров;
- выпишите регистрационную карточку (анкету проживающего);
- выпишите направление и разрешение на поселение;
- заполните журнал регистрации иностранных туристов;
- заполните ведомость движения номерного фонда;
- выпишите счет за проживание в гостинице;
- оформите документ для пользования депозитной ячейки;
- составьте ручное резюме ночного аудита за прошедшие сутки;
- составьте алгоритм уборки номеров гостиницы;
- составьте акт о порче имущества гостиницы по форме № 9-Г;
- опишите процесс эксплуатации профессионального технологического оборудования.

## Критерии и шкалы оценивания результатов прохождения учебной практики

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

## ПРИЛОЖЕНИЯ



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)

## КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

## ОТЧЕТ

Практики по профилю специальности  
 к профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работ по одной или  
 нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

на \_\_\_\_\_  
 (наименование базы практики)

студента группы КГД \_\_\_\_\_  
 (фамилия, имя, отчество) (подпись)

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»  
 в период с «\_\_\_\_\_» июня 20\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» июня 20\_\_ г.

Руководитель практики:  
 от колледжа \_\_\_\_\_

(должность)

(подпись дата)

(имя, отчество, фамилия)

Оценка \_\_\_\_\_

(дата)

(подпись преподавателя)

Шахты  
 20\_\_



## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО

обучающейся (аяся) на \_\_\_\_\_ курсе КЭС ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело успешно прошел(ла) практику по профилю специальности профессиональному модулю

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ Г.

В результате прохождения практики были освоены следующие профессиональные компетенции по профессиональному модулю ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Код	Наименование профессиональных компетенций	Оценка
ПК-1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	
ПК-1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК-2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	
ПК-2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК- 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК – 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	
ПК- 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя  
практики от КЭС:

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

## ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ

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

\_\_\_\_\_ (ФИО студента)

Курс \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Обучающийся (аяся) \_\_\_\_\_ (наименование организации)

Фактически отработал(а) с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

2 Качество выполнения работ \_\_\_\_\_ (удовлетворительное, хорошее, отличное)

3 Трудовая дисциплина \_\_\_\_\_ (удовлетворительная, хорошая)

4 Студент(ка) \_\_\_\_\_ соответствует квалификации «менеджер».

Руководитель практики

От КЭС \_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

