

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Дроздович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 07.11.2024 16:37:47
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ

СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДЕНО на заседании
ПЦК по профессиональным модулям
Протокол №1
От «30» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Санкт-Петербург
2023

Автор(ы)—составитель(и): к.э.н., доцент СЗИУ Дочкина А.А.

Председатель цикловой (методической) комиссии: к.э.н., доцент Дочкина А.А.

Рецензент: зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н., профессор Морозова Марина Александровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
2. Оценочные средства по дисциплине	6
2.1. Текущий контроль.	6
2.2. Промежуточная аттестация	26
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания	32
3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля	32
3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля	35

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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 реализовывать 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 социального и культурного контекста.
ОК-6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

2. Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД-3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
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.
--	--

2.1.1. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> -разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> -планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; -организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; -рассчитывать нормативы работы горничных; -контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
знать	<ul style="list-style-type: none"> -структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, знание в общей структуре гостиницы; -принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; -сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; -санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; -порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; -принципы управления материально-производственными запасами; -методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; -требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; -систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1. Текущий контроль.

В ходе реализации профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<i>Тесты</i> <i>Практические задания</i> <i>Ситуационные задачи (кейсы)</i>
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<i>Собеседование</i> <i>Рефераты</i>

2.1.1. Тесты

Тестовые задания (примерные).

Вариант 1

1. Что является самым первым этапом текущей уборки номера?

- а) уборка кроватей;
- б) уборка и мытье посуды;
- в) удаление пыли и загрязнений с мебели;
- г) проветривание комнаты;
- д) уборка санитарного узла.

2. Состояние убранных номеров контролируется:

- а) горничными;
- б) менеджером службы room – service;
- в) супервайзером;
- г) старшим стюардом.

3. В первую очередь горничные убирают номера:

- а) номера с табличкой «Просьба убрать мою комнату»;

- б) занятые жилые номера в то время, когда гости покинули их;
- в) свободные забронированные номера;
- г) только что освободившиеся номера.

4. Какие мероприятия проводятся в конференц – зале гостиницы?

- а) банкеты, праздничные мероприятия;
- б) концерты;
- в) конференции, совещания, деловые переговоры.
- г) кофе-брейк.

5. Трансфер – это:

- а) перемещение пассажира, багажа, груза различными видами транспорта на основании договора;
- б) бронирование билетов на различные виды транспорта для гостя;
- в) вызов такси по просьбе гостя в любое направление;
- г) услуга по доставке гостей отеля из аэропорта (железнодорожного вокзала, морского порта) в отель и обратно.

6. Какие номера убираются в последнюю очередь?

- а) жилые номера, во время отсутствия гостей в них;
- б) номера, на двери которых висит табличка «Просьба убрать мой номер»;
- в) номера под заезд;
- г) номера после выезда и номера, заезд которых назначен не в текущий день.

7. В чем заключается главное предназначение ручника официанта?

- а) для протирания и полировки посуды и приборов;
- б) для предотвращения обжигания рук при разноске горячих блюд;
- в) используется лишь как часть униформы официанта;
- г) используется для вытирания стола, если гость пролил что-то или испачкал.

8. Кто возглавляет службу питания в гостинице?

- а) метрдотель;
- б) шеф – повар;
- в) директор службы питания;
- г) хостес.

9. В соответствии с российскими гостиничными нормами количество посадочных мест в ресторане отеля должно составлять:

- а) 70 % от номерного фонда;
- б) 50 % от номерного фонда;
- в) 90 % от номерного фонда;

г) 100 % от номерного фонда.

10. Что является последним этапом текущей уборки номера?

- а) уборка кроватей;
- б) уборка санитарного узла;
- в) удаление пыли и загрязнений с мебели;
- г) проветривание комнаты;
- д) уборка и мытье посуды.

11. Сколько номеров убирает горничная?

- а) от 15 до 20 номеров;
- б) от 8 до 17 номеров;
- в) от 5 до 10 номеров;
- г) от 10 до 15 номеров.

12. Какая служба в гостинице занимается оказанием визовой поддержки гостям?

- а) служба эксплуатации номерного фонда;
- б) сервис – бюро;
- в) бизнес – центр;
- г) транспортный отдел.

13. Какие машины используют для уборки больших помещений прилегающих территорий?

- а) полотеры;
- б) подметальные машины;
- в) пылесос для сухой уборки;
- г) поломоечные машины.

14. В какой последовательности убирают однокомнатные номера?

- а) комната, прихожая, санузел;
- б) санузел, комната, прихожая;
- в) прихожая, санузел, комнат;
- г) комната, санузел, прихожая.

15. На каких этажах должны быть номера для инвалидов?

- а) на нижних этажах;
- б) на цокольных этажах;
- в) на верхних этажах;
- г) на средних этажах.

Ключ к тесту

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

букв	Г	В	В	В	Г	а	б	в	а	б	а	б	б	а	а
а															

Вариант 2

1. Кем возглавляется служба эксплуатации номерного фонда?
 - а) заведующей этажом
 - б) менеджером
 - в) старшей горничной
2. Сколько номеров убирает горничная?
 - а) От 15 до 20 номеров
 - б) От 8 до 17 номеров
 - в) От 5 до 10 номеров
3. Какие сотрудники начинают свою работу во второй половине дня?
 - а) менеджер
 - б) старшие горничные
 - в) стюарды
4. Основную часть площади зданий занимают
 - а) административные помещения
 - б) жилые номера
 - в) подсобные и хоз. помещения
5. Взаимодействуют ли службы эксплуатации НФ с другими службами гостиниц?
 - а) да
 - б) нет
 - в) зависти от категории гостиницы
6. Укажите вид уборки жилого номера
 - а) уборка номерного фонда
 - б) генеральная уборка
 - в) уборка санузла в номере
7. Для чего применяют салфетки с латексным покрытием?
 - а) для протирания зеркальных и стеклянных поверхностей
 - б) для бокалов и посуды
 - в) для протирания пыли с мебели
8. Для чего применяют салфетки из микрофибры?
 - а) для чистки более загрязненных мест
 - б) для протирания пыли с мебели

- в) они впитывают в 15 раз больше влаги
9. Персонал отеля не должен беспокоить гостя, если табличка на дверной ручке номера с просьбой «Не беспокоить» висит
- а) 6 ч
 - б) 12 ч
 - в) 24 ч
10. Какие номера убирают в первую очередь, если нет экстренных поручений?
- а) номера после отъезда гостя
 - б) номера, где висит табличка « Просьба убрать мой номер»
 - в) влажная уборка в чистых забронированных номерах
11. Уборку в однокомнатном номере начинают
- а) с уборки кровати
 - б) с уборки обеденного стола
 - в) с уборки поверхностей от пыли
12. Уборку номера с заменой белья проводят
- а) в присутствии гостя
 - б) без присутствия гостя
 - в) это не имеет значения
13. Рекомендованное время уборки забронированных номеров
- а) 8 ч
 - б) 12 ч
 - в) 14 ч
14. Простыню расстилают
- а) внешний край подгибают под матрас
 - б) внешний край опускают в 20 см от пола
 - в) внешний край закрывает матрас
15. Подушка кладется
- а) клапаном вниз
 - б) клапаном к изголовью
 - в) клапаном вправо
16. Какая служба занимается подготовкой номера для гостей VIP?
- а) Служба приема и размещения;
 - б) Служба питания;
 - в) Административно – хозяйственная служба.
17. Шторы в комнате подвергаются генеральной чистке

а) 1 раз в 7-10 дней

б) 1 раз в месяц

в) 1 раз в год

18. Что означает зеленая табличка на ручке двери?

а) «Просьба убрать мой номер»

б) «Просьба не беспокоить»

в) «В номере технические неполадки»

19. В каких номерах запрещено использовать подушки и одеяло с перьевым наполнителем?

а) номера для гостей с грудными детьми

б) номера для аллергиков

в) номера для инвалидов

20. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу

а) моет горничная

б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер

в) пепельницу моет сам гость

Вариант 3.

1. В первую очередь убирают

а) забронированные номера

б) номера после выезда гостя

в) выполняют экспресс-уборку

2. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере

а) кабинет

б) гостиная

в) спальня

3. Уборку номера с заменой белья проводят

а) в присутствии гостя

б) без присутствия гостя

в) это не имеет значения

4. Рекомендованное время уборки забронированных номеров

а) 8 ч

б) 12 ч

в) 14 ч

5. Простыню расстилают

а) внешний край подгибают под матрас

- б) внешний край опускают в 20 см от пола
 - в) внешний край закрывает матрас
6. Подушка кладется
- а) клапаном вниз
 - б) клапаном к изголовью
 - в) клапаном вправо
7. На этаже рекомендуется иметь запас белья
- а) 20% от общего числа мест на этаже
 - б) 30% от общего числа мест в гостинице
 - в) 10 % от общего числа мест в гостинице
8. Чистку сильно загрязненного ковра производят
- а) в жилом номере
 - б) в специально отведённых местах
 - в) только в прачечной
9. После работы с пылесосом
- а) протирают пыль с подоконников, плинтусов
 - б) пыль уже не нужно протирать
 - в) в зависимости от её наличия
10. За работой холодильника следит
- а) горничная
 - б) руководитель службы номерного фонда
 - в) электрик
11. За работой электрооборудования следит
- а) горничная
 - б) руководитель службы номерного фонда
 - в) электрик
12. В объем уборочных работ забронированных номеров входит
- а) сухая протирка пыли
 - б) влажная протирка пыли с поверхностей и пола
 - в) сухая протирка, влажная протирка пыли и пола
13. Резиновый коврик в ванной
- а) достаточно промыть горячей водой
 - б) ополаскивают с дезинфицирующим средством
 - в) пункты А и В
14. Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить» работать пылесосом

- а) можно, т.к. идет уборка коридора
 - б) не желательно, можно сделать это позже
 - в) категорически нельзя
15. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу
- а) моет горничная
 - б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
 - в) пепельницу моет сам гость
16. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы
- а) оплачивается гостем на основании акта
 - б) оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
 - в) не оплачивается гостем
17. О количестве использованного белья горничные отчитываются
- а) раз в неделю
 - б) в конце месяца, составляя отчет
 - в) ежедневно
18. Отнесение гостей к статусу VIP занимают
- а) администраторы на основании данных в компьютере
 - б) руководство отеля
 - в) это известные люди и эта процедура происходит автоматически
19. Одним из важнейших требований к униформе горничных является
- а) повышенная износостойкость, влагоустойчивость
 - б) её эстетическое оформление
 - в) особых требований нет, главное – удобство
20. Для чего применяют салфетки из микрофибры?
- а) для чистки более загрязненных мест
 - б) для протирания пыли с мебели
 - в) они впитывают в 15 раз больше влаги

2.1.2. Практические задания. Ситуационные задачи (кейсы).

Вариант 1

Задание 1. Изучив ассортимент чистящих и моющих средств конкретного магазина, составьте заявку рекомендуемых для гостиницы средств уборки.

Задание 2. Комплектация тележки горничной: составьте список комплектующих тележки горничной и требования к тележке;

Задание 3. Опишите обязанности горничной при уборке номеров.

Вариант 2

Задание 1. Опишите работы, связанные с оборотом постельного белья.

Задание 2. Составить и рассчитать заявку на постельное бельё в соответствии с планом уборки.

Задание 3. Перечислить, что относится к местам общего пользования и дать определения каждого из них.

Задание 4. Перечислить, что в себя включает объем уборочных работ мест общего пользования.

Сквозные задания. Выполняются на примере предприятия гостеприимства (где студент проходил практику).

Задание 1. Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.

Задание 2. Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Задание 3. Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.

Задание 4. Разработайте потребности персонала с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задание 5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.

Задание 6. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

Задание 7. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.

Задание 8. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.

Задание 9. Оформить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.

Задание 10. Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Задание 11. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Задание 12. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Задание 13. Определите и расшифруйте ярлыки текстильных изделий.

Задание 14. Какие необходимы навыки приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание 15. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.

Задание 16. Техника безопасности при работе персонала. Предупреждение травм и падений.

Задание 17. Составление концепции безопасности для гостиницы.

Задание 18. Составление схемы структуры службы безопасности.

Задание 19. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.

Задание 20. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.

Задание 21. Технология использования уборочного инвентаря.

Задание 22. Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Задание 23. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

Ситуационные задания (кейсы)

Ситуация 1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Ситуация 2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

Ситуация 3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10м².

Ситуация 4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

Ситуация 5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 х 200 см, двуспальная — 160 х 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

Ситуация 6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

Ситуация 7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 х 200 см, двуспальные 200 х 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

Ситуация 8. Отдел кадров московского отеля «Marrriot» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения.

Вопросы и задания к ситуации (на выбор)

1. Изобразите схематически виды гостиничных помещений, раскройте их назначение
- 2 Изобразите схематически и раскройте важнейшие принципы выполнения уборочных работ в гостинице
3. Изобразите схематически и раскройте категории уборочных работ в гостинице
4. Изобразите схематически структуру работников службы обслуживания номерного фонда. Раскройте их основные функции
5. Изобразите схематически и раскройте сущность видов уборки жилых помещений
6. Раскройте последовательность уборки многокомнатного номера, осуществите хронометраж времени

7. Раскройте и обоснуйте последовательность осуществляемых видов уборки
8. Раскройте технологию подготовки номера к заселению. Заполните все необходимые документы.
9. Осуществите технологию выполнения ежедневной текущей уборки номера гостиницы
10. Осуществите технологию выполнения генеральной уборки номера гостиницы
11. Осуществите технологию уборки забронированных номеров
12. Осуществите технологию экспресс – уборки номера гостиницы.
13. Осуществите технологию уборки помещений общего пользования.
14. Осуществите технологию уборки санузла индивидуального пользования.
15. Осуществите технологию уборки санузла общего пользования.
16. Раскройте и осуществите необходимые действия горничной при подготовке к рабочему дню.
17. Раскройте состав тележки горничной, проведите ее комплектование по полкам.
18. Перечислите и сформируйте чистящие и моющие средства для уборочных работ в гостинице.
19. Перечислите и сформируйте инвентарь и оборудование для уборочных работ в гостинице.
20. Осуществите технологию вечерней подготовки номера.
21. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на сухую протирку в номере.
22. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на влажную протирку в номере.
23. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на мытье поверхностей в номере.
24. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на чистку поверхностей пылесосом.
25. Раскройте действия горничной, которые категорически запрещены при работе в номере гостиницы.
26. Раскройте виды постельного белья в гостинице и работы, связанные с его оборотом.
27. Раскройте нормативы постельного белья и правила его маркировки в гостинице.
28. Раскройте и продемонстрируйте дефекты не допустимые для использования белья в гостинице.
29. Сформируйте набор санитарно-гигиенических принадлежностей для номера гостиницы, обоснуйте ваш выбор. Раскройте правила маркировки
30. Раскройте последовательность действия сотрудников службы содержания номерного фонда, в случае порчи имущества гостем. Заполните «Акт о порче имущества гостиницы»

Вопросы для собеседования

Собеседование №1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда.
2. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к предприятиям питания.
3. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда.
4. Охарактеризуйте особенности эксплуатации номерного фонда.
5. Состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
6. Виды и характеристика гостиничных услуг.
7. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.
8. Охарактеризуйте обязанности персонала номерного фонда.
9. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
10. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
11. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
12. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
13. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
14. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
15. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
16. Дайте характеристику особенности делового общения руководителя службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса.
17. Дайте характеристику особенности делового общения персонала службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса.

Собеседование №2. Планирование потребности в материальных ценностях.

1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.
2. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
3. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.

4. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
5. Учет ремонта основных средств.
6. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
7. Инвентаризация: сущность, значение, виды.
8. Порядок проведения инвентаризации.
9. Документальное оформление инвентаризации.
10. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
11. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
12. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

Собеседование №3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Графики выхода на работу персонала номерного фонда.
2. Правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.
3. Ключевое хозяйство номерного фонда.
4. Квалификационные требования к персоналу номерного фонда.
5. Квалификационные требования к руководителю службы номерного фонда.
6. Обязанности персоналу номерного фонда.
7. Обязанности руководителя службы номерного фонда.
8. Особенности категории VIP-гостей.
9. Технология обслуживания в номерах гостиницы.
13. Технология обслуживания туристских групп в гостинице.
14. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
15. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
16. Служба питания в гостинице: структура, функции.
17. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации.
18. Предприятия питания: определение, классификация, характеристика основных типов.
19. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
20. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
21. Особенности оформления документации, необходимую при проведении инвентаризации.

Собеседование №4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

1. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров.
2. Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы.
3. Раскройте технологию генеральной уборки.
4. Виды завтраков, характеристика основных типов.
5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров.
6. Типы питания и обслуживания в гостиницах.
7. Виды и характеристика гостиничных услуг.
8. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
9. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений.
10. Технология обслуживания в номерах гостиницы.
11. Технология обслуживания туристских групп в гостинице.
12. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
13. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
14. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
16. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
17. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
18. Оформление технологических документов службы номерного фонда.
19. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
20. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Собеседование №5. Организация работы прачечной и химчистки

1. Какое оборудование прачечной-химчистки.
2. Какие требования предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.
3. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов
4. Особенности организации работы прачечной и химчистки в гостинице.
5. Какой порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

6. Какие должностные обязанности персонала прачечной-химчистки
7. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
8. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
9. Какая технология выполнения заказов прачечной-химчистки.
10. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
11. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
12. Особенности бельевого хозяйства: порядок хранения и смены белья в гостинице.
13. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
14. Приемы и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
15. Техника безопасности при работе с химическими веществами, и электрооборудованием.
16. Предупреждение травм и падений
17. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.

Собеседование №6. Обеспечение безопасности проживающих

1. В чем заключается безопасность в средствах размещения.
2. Какие требования предъявляются к службе безопасности гостиницы.
3. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
4. Особенности «открытого» дома.
5. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
6. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
7. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.
8. Порядок обеспечения секретности.
9. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
10. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
11. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования
12. Техника безопасности при работе с химическими веществами, и электрооборудованием.
13. Предупреждение травм и падений.
14. Охрана труда персонала административно-хозяйственной службы.
15. Особенности составления концепции безопасности для гостиницы.
16. Составление схемы структуры службы безопасности.

17. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.
18. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.
19. Технология использования уборочного инвентаря.

Собеседование №7. Сохранность имущества проживающих

1. Расскажите правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
2. Воровство в гостинице и способы защиты.
3. Какие системы контроля доступа в помещения.
4. Какие средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
5. Какие существуют системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
6. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей.
7. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
8. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами.
9. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
10. Какие особенности общения с гостями при возникновении различных угроз.

2.1.3. Тематика рефератов

1. Взаимодействие службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы.
2. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
3. Практические занятия.
4. Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
5. Потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
6. Функциональные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
7. Виды стимулирования труда персонала и его особенности.
8. Определение численности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
9. Методика проведения инструктажа для персонала.
10. Методы и их особенности стимулирования труда персонала.

11. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
12. Сфера ответственности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
13. Планирование работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
14. Важнейшие характеристики услуги в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
15. Социальные аспекты качества в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
16. Горничные и уборщики как важный элемент в работе гостиницы.
17. Квалификационные требования к основным должностям.
18. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда, планирование их деятельности.
19. Изучение системы мотивации персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
20. Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, составление графиков.
21. Качество в работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
22. Классификация гостиничных номеров.
23. Характеристика гостевых номеров.
24. Помещения поэтажного обслуживания.
25. Служебные помещения номерного фонда.
26. Складские помещения и кладовые номерного фонда.
27. Изучение нормативных документов (категории номеров, требования к номерам).
28. Состав помещений и площади гостиницы.
29. Роль старшей горничной (супервайзера) в организации уборочных работ.
30. Организация уборочных работ.
31. Комплектация тележки горничной.
32. Качество постельного белья и полотенец, контроль, комплектация, замена белья.
33. Материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ.
34. Химические средства.
35. Уборочный инвентарь. Уборочная техника.
36. Инвентарный контроль

37. Виды униформы для различных служб.
38. Комплектация гостевых принадлежностей в различных гостиницах.
39. Условия хранения белья в кладовых.
40. Разновидности материально-технических запасов в гостинице.
41. Составление документов на списание инвентаря и оборудования
42. Подготовка номеров к заселению. Распределение персонала.
43. Виды уборочных работ в гостинице.
44. Статус номеров, очередность уборки жилых номеров.
45. Нормативы проведения уборочных работ.
46. Последовательность уборочных операций.
47. Специализированные тележки горничных, комплектование.
48. Уборка забронированных номеров.
49. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
50. Уборка номеров после выезда гостя.
51. Промежуточная уборка.
52. Экспресс-уборка как вид уборки по просьбе гостя.
53. Генеральная уборка номеров.
54. Вечерний сервис.
55. Нестандартная уборка номеров.
56. Уборочные работы в гостинице силами клининговой компании
57. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений, мест общего пользования
58. Уборка санитарных узлов.
59. Современные методы уборки полов с твердым покрытием
60. Стандарты качества уборки в различных гостиницах.
61. Контроль качества уборки и содержания номеров.
62. Документация учета использования номерного фонда.
63. Индекс поселения.
64. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ
65. Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами.
66. Схема комплектования тележки горничной.
67. Графики уборки гостевых номеров, составление графиков.
68. Уборка номеров, отработка навыков

69. Составить алгоритм выполнения уборок различного вида.
70. Изучение требований «Услуги по уборке зданий и сооружений»
71. Заполнения журнала забытых вещей гостя.
72. Изучение стандартов качества уборки в гостиницах.
73. Изучение требований к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий.
74. Заполнение ведомости движения номерного фонда
75. Применение санитарных норм и правил при проведении уборочных работ
76. Основные, дополнительные и вспомогательные службы гостиницы.
77. Виды уборочных работ в номерах и подготовка горничной к уборке номеров.
78. Порядок организации уборки многокомнатных и однокомнатных номеров.
79. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах.
80. Действия и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.
81. Моделирование организационной структуры службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.
82. Показатели качества уборочных работ.
83. Контроль качества выполнения уборочных работ.
84. Периодичность уборочных работ в зависимости от категории гостиницы.
85. Работа хозяйственной службы, составление схем.
86. Составление графиков.
87. Уборка помещений общего пользования.
88. Уборка помещений и мест общего пользования.
89. Уборка санитарных узлов общего пользования.
90. Уборка санитарных узлов в гостевых номерах.
91. Состав информационной папки для гостей.
92. Нормативы проведения уборочных работ.

2.2. Промежуточная аттестация

2.2.1 Разно уровневые задачи к экзамену.

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом

очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации?

3. Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Притомье» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М., в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2.2.2 Вопросы к экзамену

Вариант 1.

1. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда, роль и основные функции.
2. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Технологии и особенности работы поэтажного персонала гостиницы.
4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
5. Правила техники безопасности при работе с моющими и чистящими средствами.
6. Услуги прачечной-химчистки в гостинице.
7. Оборудование прачечной-химчистки в гостинице.
8. Организация работы сотрудников прачечной-химчистки в гостинице.
9. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
10. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
11. Деловое общение. Этика и этикет.
12. Контроль качества уборки номеров.
13. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
14. Основные положения по учету материалов. Оценка материалов.
15. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
16. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.

17. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
18. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
19. Корпоративные стандарты работы сотрудников гостиничного предприятия.
20. Качество услуг гостиничного предприятия.
21. Контроль качества обслуживания и предоставления услуг.
22. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
23. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
24. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.
25. Организация пропускного режима на территорию гостиницы.
26. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
27. Воровство в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
28. Особенности обслуживания VIP-гостей в гостинице.
29. Служба безопасности гостиницы, ее роль и функции.
30. Структура службы безопасности, основные функции персонала.
31. Особенности обеспечения безопасности гостей и сохранности их имущества.
32. Ключевое хозяйство гостиницы, типы и виды ключей.
33. Особенности управленческой деятельности руководителя службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
34. Номерной фонд, категории номеров.
35. Требования к оснащению и оборудованию номерного фонда гостиницы.
36. Бельевое хозяйство гостиницы, виды белья.
37. Специфика содержания бельевого хозяйства гостиницы.
38. Техника безопасности и охрана труда.
39. Качество обслуживания гостей, основные стандарты.
40. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
41. Уборка номеров, виды уборки, необходимый инвентарь.
42. Технологии осуществления уборочных работ в номерах.
43. Уборочный инвентарь и оборудование, сервисные принадлежности.
44. Тележка горничной, виды, назначение и комплектация.
45. Технология проведения текущей уборки.
46. Технология проведения генеральной уборки.
47. Алгоритм проведения экспресс-уборки и вечернего сервиса.

48. Химические средства для уборки, требования к эксплуатации.
49. Правила работы с электрооборудованием.
50. Контроль качества проведения уборочных работ.
51. Комплектация номера необходимыми сервисными принадлежностями.
52. Функциональные обязанности горничной.
53. Функциональные обязанности супервайзера.
54. Функциональные обязанности подсобного рабочего.
55. Правила поведения сотрудников в нестандартных ситуациях.
56. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам.
57. Правила поведения горничной на рабочем месте.
58. Организация рабочего процесса сотрудников службы.
59. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
60. Техника безопасности при проведении уборочных работ.

Вариант 2.

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.
2. Персонал номерного фонда
3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда.
4. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы.
5. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
6. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности.
7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
8. Деловое общение. Этика и этикет.
9. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
10. Документальное оформление поступления, списания основных средств, отпуска материалов.
11. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
12. Виды гостиничных помещений.
13. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
14. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
15. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
16. Техника безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.
17. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.

18. Хранение ценных вещей проживающих.
19. Учет и возврат забытых вещей.
20. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
21. Обслуживание VIP-гостей.
22. Программы лояльности. Виды «комплиментов».
23. Информационная папка для гостей.
24. Организация бельевого хозяйства гостиницы. Требования к белью.
25. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
26. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
27. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
28. Безопасность в средствах размещения. Виды угроз в гостинице.
29. Особенности «открытого» дома.
30. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
31. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
32. Системы контроля доступа в помещения. Системы видеонаблюдения.
33. Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг
34. Предоставление услуг SPA комплекса.
35. Организация экскурсионного обслуживания.
36. Организация отдыха и развлечений.
37. Оказание транспортных услуг проживающим.

Вариант 3.

1. Подразделение прачечной в гостинице.
2. Прачечная в гостинице, ее важность и значимость в обслуживании гостей.
3. Профессиональное оборудование для прачечной.
4. Химическая чистка как важная дополнительная услуга гостиницы.
5. Особенности оснащения цеха химической чистки.
6. Организация и технология предоставления услуг.
7. Стандарты выполнения заказа гостя.
8. Учет инвентаризации сохранности оборудования
9. Плюсы и минусы собственной прачечной.
10. Заполнение бланков на предоставление услуг.

11. Заполнение бланка – заказа на стирку (чистку).
12. Безопасность в гостинице, виды безопасности.
13. Гостиница, как объект безопасности.
14. Оказание медицинской помощи.
15. Обеспечение безопасности имущества гостей.
16. Хранение ценных вещей гостя.
17. Камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки.
18. Документация на предоставление услуг.
19. Учет и возврат забытых вещей.
20. Порядок выдачи ключей сотрудникам.
21. Составление памятки по безопасности в гостинице.
22. Разработать правила соблюдения ТБ в номере гостиницы.
23. Заполнение бланков на хранение личных вещей.
24. Заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей
25. Уровни гостей VIP .
26. Организация приема гостей категории VIP.
27. Организация встречи гостей категории VIP.
28. Обслуживание VIP - гостей.
29. Виды «комплиментов»
30. Уровни VIP – сравнительная характеристика
31. Комплекс услуг для VIP – гостей.
32. Персональные и дополнительные услуги.
33. Организация SPA в индустрии гостеприимства.
34. SPA в структуре российских средствах размещения.
35. Зонирование SPA- пространства.
36. Этапы обслуживания в SPA – центре.
37. Обслуживающий персонал SPA – центров.
38. Требования к оборудованию SPA – центров
39. Предоставление гостям бизнес услуг
40. Предоставление туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания
41. Оформление заказа на услуги бизнес-центра.
42. Оформление заказа на услуги сервис-бюро.

43. Оформление заказа на услуги SPA-услуг.
44. Необходимость и периодичность ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.
45. Персонал, занятый ведением учета оборудования и инвентаря гостиницы.
46. Формы и документация для ведения учета оборудования и инвентаря гостиницы.
47. Последовательность проведения проверки наличия гостиничной собственности номерного фонда.
48. Заполнение инвентаризационных ведомостей.
49. Формы актов, составляемых при порче или утере имущества гостиницы.
50. Состав ответственных лиц, заполняющих акты при порче или утере имущества гостиницы.
51. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
52. Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро - безопасность в гостинице.
53. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска.
54. Пожарная безопасность.
55. Основные правила поведения при возникновении пожароопасности.

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели* оценки	Критерии оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	<p>Оценки «отлично» - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 86–100% от общего количества</p> <p>Оценки «хорошо» - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 65–85% от общего количества;</p> <p>Оценки «удовлетворительно» - соответствует работа студента, содержащая 51–65% правильных ответов;</p> <p>Оценки «неудовлетворительно» - соответствует работа, содержащая</p>

		менее 50% правильных ответов.
Практическое задание/Ситуационная задача (кейс)/Собеседование	полнота и правильность выполнения работы	<p>Оценки «отлично» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, обязательной, дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа, обнаруживший глубокое знание материала.</p> <p>Оценки «хорошо» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций</p> <p>Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, но, допустивший погрешности в выполнении заданий, и обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p> <p>Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, слабо знакомый с основной литературой, допустивший серьезные погрешности в выполненных заданиях, нуждающийся в повторении основных понятий темы под руководством преподавателя.</p>
Собеседование	Полнота понимания теоретического и практического аспекта вопроса	Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает

		<p>материал; использует в ответе дополнительный материал.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос.</p>
Реферат	Полнота понимания теоретического и практического аспекта темы, раскрываемой в реферате	<p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание темы освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал, иллюстрирует практическими примерами.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые</p>

		<p>практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его письменно, не допуская существенных неточностей в раскрытии темы. Приводит практические примеры.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто частично, но пробелы не носят существенного характера, при раскрытии темы студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при раскрытии темы реферата, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос, делает ошибочные умозаключения и выводы.</p>
--	--	--

3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля -экзамен

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу

излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.