

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ИКЭСТ
Н.Ф. Кудинова
« 28 » 05 20 21 г.



**Основная программа профессионального обучения (профессиональной
подготовки) по профессии 11695 Горничная**

Иркутск, 2021

Основная программа профессионального обучения рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии, протокол от 11.05.2021 № 7

Основная программа профессионального обучения рекомендована к утверждению на заседании Научно-методического совета колледжа, протокол от 26.05.2021 № 4

Составитель: Савина Татьяна Юрьевна, преподаватель

Рецензент: Дашинова В.А., ведущий специалист по развитию персонала ООО «ГрандБайкал»

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения направлена на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, получение указанными лицами квалификации по профессии рабочего, должности служащего и присвоение им квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

1.2 Планируемые результаты обучения

1.2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице
2	Осуществлять вечернюю подготовку номера
3	Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице

Программа разработана в соответствии с:

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 №657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная».

К освоению программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Присваиваемый квалификационный разряд/класс/категория: 2 разряд.

Срок освоения программы: 100 час.

Форма обучения: очная.

1.2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции в соответствии с разделом 1.2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен **знать**:

- Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- Правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- Правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- Правила и методы текущей уборки номерного фонда, уборки номерного фонда после выезда гостей;
- Процедуры выезда гостя;
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;

– Правила и методы организации процесса генеральной уборки.

уметь:

– Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;

– Производить текущую уборку номерного фонда, уборку номерного фонда после выезда гостей;

– Осуществлять экипировку номерного фонда;

– Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;

– Вести документацию по текущей уборке номерного фонда, по уборке номерного фонда после выезда гостей;

– Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;

– Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;

– Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.

1.3. Программа может быть реализована с использованием электронного обучения, ДОТ по темам:

- Охрана труда, пожарная безопасность и производственная санитария в деятельности горничной, 18 час.

- Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение, 34 час.

- Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей, 16 час.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей и тем	Всего часов	в том числе			Форма контроля
			лекц ии	практ. заняти я	промеж. и итог.ко нтроль	
1.	Охрана труда, пожарная безопасность и производственная санитария в деятельности горничной	24	18	4	2	Зачет
1.1.	Гигиена труда, производственная санитария	4	4	0		
1.2.	Профилактика производственного травматизма	6	6	0		
1.3.	Охрана труда и техника безопасности в гостиницах	6	4	0		
1.4.	Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах	6	4	4		

2.	Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение	50	34	14	2	Зачет
2.1.	Организация уборочных работ	8	4	4		
2.2.	Виды гостиничных помещений	4	4	0		
2.3.	Материально-техническое обеспечение уборочных работ	6	4	2		
2.4.	Подготовка номеров к заселению	6	4	2		
2.5.	Технологии выполнения различных видов уборочных работ	6	4	2		
2.6.	Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий	6	4	2		
2.7.	Работы, связанные с оборотом постельного белья	6	4	2		
2.8.	Санитарно-гигиенические принадлежности	6	6			
3.	Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей	26	16	4	2	Зачет
3.1.	Основные этапы обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Функции службы приема и размещения	6	4	2		
3.2.	Качество предоставляемых услуг и подготовленность персонала – реклама гостиницы	6	4	2		
3.3.	Правила поведения персонала гостиниц	6	4	0		
3.4.	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	6	4	0		
Итоговая аттестация		-	-	-	4	Квалификационный экзамен
Итого:		100	68	22	10	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	1.Охрана труда, пожарная безопасность и производственная санитария в деятельности горничной

	2.Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение
2 неделя	2.Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение
3 неделя	2.Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение 3.Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей
*Точный порядок реализации модулей обучения определяется в расписании занятий	

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

1.Охрана труда, пожарная безопасность и производственная санитария в деятельности горничной

Тема 1. Гигиена труда, производственная санитария

Лекция. Особенности гигиены труда и производственной санитарии в гостиничном хозяйстве. Санитарный минимум. Личные медицинские книжки. Прохождение медосмотра.

Тема 2. Профилактика производственного травматизма

Лекция. Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма: организационные; технические. Расследование и учет несчастных случаев.

Тема 3. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах

Лекция. Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности. Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников.

Тема 4. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах

Лекция. Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице. Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно – гигиенические условия. Электробезопасность в гостинице. Обучение персонала.

Практическое занятие. Составление алгоритма действий при возникновении пожара в гостинице. Отработка порядка и правил действий при возникновении пожара, пользовании средствами пожаротушения.

2.Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение

Тема 1. Организация уборочных работ

Лекция. Квалификация персонала. Категории персонала. Соблюдение санитарно-эпидемиологических норм. Современный уборочный материал, инвентарь. Техническое состояние уборочных машин и механизмов. Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Последовательность уборки номеров. Ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и другими покрытиями. Порядок оформления вещей, забытых в номере гостем.

Практическое занятие. Составление схемы «Последовательность уборки номеров». Комплектование тележки горничной.

Тема 2. Виды гостиничных помещений

Лекция. Жилые, административные, обслуживающие, подсобные помещения. Состав помещений. Гостиничный номер. Категории гостиничных номеров. Вспомогательные помещения жилой группы - вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиная. Вестибюльная группа - вестибюль с рабочим местом дежурного администратора, гардероб, приемную, паспортный стол, кассу, бюро обслуживания. Вертикальные и горизонтальные связи. Административные помещения - кабинеты дирекции, бухгалтерия, отдел кадров и др. Обслуживающие помещения - пункты общественного питания: рестораны, буфеты, бары, кафе-закусочные. Смежные предприятия - отделения связи, отделения банка, международный телефон, торговые киоски, транспортные агентства, парикмахерские. Подсобные и хозяйственные помещения - мастерские, кладовые, склады, бельевые, починочные.

Тема 3. Материально-техническое обеспечение уборочных работ

Лекция. Современное материально – техническое обеспечение уборочных работ. Современный уборочный материал, инвентарь. Виды уборочных машин и механизмов. Профессиональные уборочные машины и механизмы. Требования, предъявляемые к качеству материально – технического обеспечения уборочных работ. Классификация уборочных машин и механизмов по характеру производимых работ: отсасывающие машины – пылесосы, убирающие пыль и мусор потоком воздуха, создаваемым вентилятором; подметальные машины и ковротисты (для уборки всех видов полов с твердым покрытием, ковров и ковровых покрытий); полотерно-поломоечные машины (для натирки и влажной очистки паркетных полов, шлифовки и полировки линолеумных пластиковых полов с одновременным отсосом пыли и мойкой пола); специальные машины (для мойки стен, инвентаря и оборудования номеров, санузлов, служебных помещений гостиницы). Классификация уборочных машин и механизмов по назначению: пылесосы для сухой уборки; пылесосы для влажной и сухой уборки; моющие пылесосы; пылесосы для чистки ковров; поломоечные машины; подметально-уборочные машины; пароочистители; аппараты для чистки водой высокого давления; оборудование для чистки фасадов. Современное профессиональное уборочное оборудование немецких фирм «Karcher», «Sorma», швейцарская фирма «Wetrok», шведская фирма «Electrolux» и др.

Практическое занятие. Подготовка к работе уборочной техники.

Тема 4. Подготовка номеров к заселению

Лекция. Мероприятия, по подготовке номера к заселению и приёму гостей. Технология приема гостей и их заселение: компьютерная программа, процедура занесения данных в компьютер; информационные листы (шахматки); проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений; оформление заявок на своевременный ремонт и

ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы; проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

Практическое занятие. Застилание двуспальной кровати в гостиничном номере. Изготовление комплимента из полотенец в гостиничном номере. Комплектование тележки горничной.

Тема 5. Технологии выполнения различных видов уборочных работ

Лекция. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. Уборка забронированных мест. Экспресс – уборка. Технология уборки помещений общего пользования. Уборка санузлов. Прием заказа от проживающих, на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт).

Практическое занятие. Подготовка к генеральной уборке номеров.

Тема 6. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий

Лекция. Комплектование тележки горничной. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Прием заказа от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт). Пополнение расходных материалов для гостей соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и др.).

Практическое занятие. Расчет нормативов проведения уборочных мероприятий.

Тема 7. Работы, связанные с оборотом постельного белья

Лекция. Категории персонала, работающие с бельём. Характеристика помещений для хранения белья. Месторасположение бельевых. Требования к постельному белью – ткань, размеры. Дефекты, не допустимые для использования белья. Правила и виды маркировки постельного белья. Правила поведения горничной при обнаружении порчи имущества и оборудования.

Практическое занятие. Комплектация тележки горничной постельным бельем.

Тема 8. Санитарно-гигиенические принадлежности

Лекция. Предметы индивидуального пользования. Предметы личной гигиены. Хранение санитарно - гигиенических принадлежностей. Маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей.

3. Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей

Тема 1. Основные этапы обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Функции службы приема и размещения

Лекция. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Основные этапы обслуживания; предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания (уборка номера); предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда. Основные функции службы приема:

бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации. Оформление документов при размещении гостя; регистрационная карта (анкета), разрешение на поселение, счет за проживание, визитная карта (карта гостя).

Практическое занятие. Составление рабочего листа горничной.

Тема 2. Качество предоставляемых услуг и подготовленность персонала – реклама гостиницы.

Лекция. Понятие «услуга», «сервис». Услуги основные и дополнительные. Услуги платные и без дополнительной оплаты. Качество исполнения услуг. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг. Организация бытового обслуживания. Оформление заказа для химчистки и глажки. Заполнения анкеты для выезжающих из гостиницы.

Практическое занятие. Оформление заказа для химчистки и глажки. Оформление акта о порче имущества гостиницы.

Тема 3. Правила поведения персонала гостиниц

Лекция. Основные правила поведения персонала. Общение с клиентом. Создание дружественной атмосферы. Культура речи. Высокое чувство ответственности.

Тема 4. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса

Лекция. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Основы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Основные правила ведения телефонных переговоров.

Квалификационный экзамен

1. Проверка теоретических знаний: тестирование.

2. Практическая квалификационная работа: выполнение практических работ.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория/Учебная мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Лекции	Стойка администратора СПиР Автоматизированное рабочее место: моноблок, мышь/клавиатура, сетевой фильтр, лицензионное программное обеспечение ПО (Win 10, office 2019), наушники с микрофоном Сетевое оборудование МФУ черно-белое лазерное Система визуализации: интерактивная панель, напольная стойка

		Мебель (рабочие столы, офисные столы, стулья, стол журнальный, кресла мягкие, шкаф-стеллаж) АСУ отеля (гостиницей) (Opera, Эдельвейс)
Учебная гостиница	Практические /Лабораторные работы	Оборудование учебной гостиницы: - комплект мебели; - полный санузел; - комплект постельного белья и полотенца; - инвентарь для уборки; - чистящие, моющие и дезинфицирующие средства; - образцы средств личной гигиены для гостя; - тележка горничной; - стандарты проведения уборочных работ из гостиниц; - комплект учебно-методической документации.

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Scott-версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
2. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Сетевая версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
3. Организация и контроль текущей деятельности подчиненного персонала: Учебный курс. - https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34431&module_id=4222791#4222791
4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Учебный курс. - https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34955&module_id=4272820#4272820

5.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого курса, дисциплины, модуля.

6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме:

Наименование модуля	Формы промежуточной аттестации	Примерные вопросы промежуточной аттестации
Модуль 1. Охрана труда,	Зачет	Гигиена труда, производственная

пожарная безопасность и производственная санитария в деятельности горничной		санитария Профилактика производственного травматизма Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах Охрана труда и техника безопасности в гостиницах
Модуль 2. Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение	Зачет	Организация уборочных работ Виды гостиничных помещений Материально-техническое обеспечение уборочных работ Подготовка номеров к заселению Технологии выполнения различных видов уборочных работ Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий Работы, связанные с оборотом постельного белья Санитарно-гигиенические принадлежности
Модуль 3. Технологический процесс приема, размещения и обслуживания гостей	Зачет	Основные этапы обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Качество предоставляемых услуг и подготовленность персонала – реклама гостиницы. Правила поведения персонала гостиниц Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса

Критерии оценки:

По результатам промежуточной аттестации выставляются оценки по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал 70 % правильных ответов.
«не зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал менее 70 % правильных ответов.

6.2. Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

Проверка теоретических знаний проводится в форме тестирования, тестовые задания из всех модулей. Проверка практических умений и профессиональных компетенций осуществляется посредством выполнения

практической квалификационной работы. Оценивание итоговой аттестации осуществляется по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Теоретические вопросы к квалификационному экзамену:

1. Основные исторические этапы развития гостиничного хозяйства. Значение и перспективы развития гостиничного хозяйства в условиях рыночных отношений.

2. Понятия «средства размещения», «гостиница», «номер», «койко-место». Признаки гостиниц. Средства размещения: коллективные, индивидуальные, специализированные.

3. Стандартизация. Документы в области стандартизации. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490) (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.).

4. Понятие «организационная структура». Функциональная организационная структура управления гостиничным предприятием. Типы организационной структуры - линейная, линейно-функциональная и матричная. Сравнительные характеристики типов организационной структуры управления.

5. Основные службы гостиниц. Состав служб. Служба питания и напитков. Служба обслуживания номерного фонда. Служба приема и размещения.

6. Основные группы профессий – администратор, официант, горничная, швейцар. Должностные обязанности и квалификационные характеристики. Востребованность на рынке труда.

7. Трудовой кодекс РФ. Трудовые отношения, стороны трудовых отношений, основания возникновения трудовых отношений.

8. Занятость. Квотирование рабочих мест для трудоустройства молодежи. Трудоустройство.

9. Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности.

10. Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников.

11. Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице.

12. Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно-гигиенические условия.

13. Электробезопасность в гостинице. Обучение персонала.

14. Основные правила поведения персонала. Общение с клиентом. Создание дружественной атмосферы. Культура речи.

15. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Основы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц.

16. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.

17. Основные правила ведения телефонных переговоров.
18. Особенности гигиены труда и производственной санитарии в гостиничном хозяйстве.
19. Санитарный минимум. Личные медицинские книжки. Прохождение медосмотра.
20. Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма: организационные; технические. Расследование и учет несчастных случаев.
21. Квалификация персонала. Категории персонала. Соблюдение санитарно-эпидемиологических норм.
22. Современный уборочный материал, инвентарь. Техническое состояние уборочных машин и механизмов.
23. Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Последовательность уборки номеров.
24. Ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и другими покрытиями.
25. Порядок оформления вещей, забытых в номере гостем.
26. Жилые, административные, обслуживающие, подсобные помещения. Состав помещений. Гостиничный номер.
27. Категории гостиничных номеров. Вспомогательные помещения жилой группы - вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиная.
7. Вестибюльная группа - вестибюль с рабочим местом дежурного администратора, гардероб, приемную, паспортный стол, кассу, бюро обслуживания. Вертикальные и горизонтальные связи.
8. Административные помещения - кабинеты дирекции, бухгалтерия, отдел кадров и др. Обслуживающие помещения - пункты общественного питания: рестораны, буфеты, бары, кафе-закусочные.
9. Смежные предприятия - отделения связи, отделения банка, международный телефон, торговые киоски, транспортные агентства, парикмахерские.
31. Подсобные и хозяйственные помещения - мастерские, кладовые, склады, бельевые, почилочные.
32. Современное материально – техническое обеспечение уборочных работ. Современный уборочный материал, инвентарь. Виды уборочных машин и механизмов. Профессиональные уборочные машины и механизмы. Требования, предъявляемые к качеству материально – технического обеспечения уборочных работ.
33. Классификация уборочных машин и механизмов по характеру производимых работ: отсасывающие машины – пылесосы, убирающие пыль и мусор потоком воздуха, создаваемым вентилятором; подметальные машины и ковротрости (для уборки всех видов полов с твердым покрытием, ковров и ковровых покрытий); полотно-поломоечные машины (для натирки и влажной очистки паркетных полов, шлифовки и полировки линолеумных пластиковых полов с одновременным отсосом пыли и мойкой

пола); специальные машины (для мойки стен, инвентаря и оборудования номеров, санузлов, служебных помещений гостиницы).

34. Классификация уборочных машин и механизмов по назначению: пылесосы для сухой уборки; пылесосы для влажной и сухой уборки; моющие пылесосы; пылесосы для чистки ковров; поломочные машины; подметально-уборочные машины; пароочистители; аппараты для чистки водой высокого давления; оборудование для чистки фасадов.

35. Современное профессиональное уборочное оборудование немецких фирм «Karcher», «Sorma», швейцарская фирма «Wetrok», шведская фирма «Electrolux» и др.

36. Мероприятия, по подготовке номера к заселению и приёму гостей.

37. Технология приема гостей и их заселение: компьютерная программа, процедура занесения данных в компьютер; информационные листы (шахматки); проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений; оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы; проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

38. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка.

39. Уборка забронированных мест.

40. Экспресс – уборка. Технология уборки помещений общего пользования. Уборка санузлов.

41. Прием заказа от проживающих, на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт).

42. Комплектование тележки горничной. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Прием заказа от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт).

43. Пополнение расходных материалов для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и др.).

44. Категории персонала, работающие с бельём. Характеристика помещений для хранения белья. Месторасположение бельевых. Требование к постельному белью – ткань, размеры. Дефекты, не допустимые для использования белья.

45. Правила и виды маркировки постельного белья. Правила поведения горничной при обнаружении порчи имущества и оборудования.

46. Предметы индивидуального пользования. Предметы личной гигиены. Хранение санитарно - гигиенических принадлежностей. Маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей.

47. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Основные этапы обслуживания; предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);

предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда.

48. Основные функции службы приема: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.

49. Оформление документов при размещении гостя; регистрационная карта (анкета), разрешение на поселение, счет за проживание, визитная карта (карта гостя).

50. Понятие «услуга», «сервис». Услуги основные и дополнительные. Услуги платные и без дополнительной оплаты. Качество исполнения услуг.

51. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг. Организация бытового обслуживания.

52. Оформление заказа для химчистки и глажки. Заполнения анкеты для выезжающих из гостиницы.

Примерные тестовые задания.

В одном тестовом задании в каждом вопросе один правильный ответ, кроме вопроса № 11. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Всего 15 теоретических вопросов в тесте (15 баллов - максимальное количество). Шкала оценки: 15-14 баллов – «5» отлично, 12-13 баллов – «4» отлично, 9-11 баллов – «3» «удовлетворительно», менее 9 баллов – «2» неудовлетворительно.

1. В первую очередь убирают

- А) забронированные номера;
- Б) номера после выезда гостя;
- В) номера, занятые гостями.

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

- А) кабинет;
- Б) гостиная;
- В) спальня.

3. Уборку в однокомнатном номере начинают

- А) с уборки кровати;
- Б) с уборки обеденного стола;
- В) с уборки поверхностей от пыли.

4. 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.

5. Забронированные номера должны быть убраны:

- А) до 14.00 час;
- Б) до 10.00 час;
- В) до 12.00 час.

6. Какого вида уборки номеров в гостинице не бывает:

- А) текущая уборка жилых номеров;

- Б) дополнительная уборка по просьбе гостей;
- В) утренняя уборка номера.

7. Может ли горничная убирать гостиничный номер в присутствии проживающих гостей:

- А) нет, не может;
- Б) может когда в номере находится больной или с личного разрешения проживающего в его присутствии в удобное для него время;
- В) может, если в стандарте гостиничного предприятия зафиксировано данное правило.

8. Войдя в гостиничный номер для уборки, горничная видит, что гость спит, дальнейшие ее действия:

- А) необходимо бесшумно произвести уборку и выйти;
- Б) разбудить гостя и попросить разрешения произвести уборку;
- В) следует выйти из номера.

9. При уборке жилого номера горничным рекомендуют располагать рабочую тележку следующим образом:

- А) перед входом в гостиничный номер;
- Б) перекрыть ею проход в номер;
- В) внутри гостиничного номера.

10. Разбросанные на полу около кровати в гостиничном номере денежные купюры:

- А) горничная должна переложить на стол и продолжать уборку;
- Б) убрать с пола, после уборки денежные купюры положить обратно на место;
- В) не прикасаться к денежным купюрам и в данном месте не производить уборку.

11. Расположите в какой последовательности в упрощенном виде состоит процесс уборки номера:

- А) уборка кроватей;
- Б) удаление пыли и загрязнений с мебели;
- В) уборка и мытье посуды;
- Г) уборка санитарного узла;
- Д) проветривание помещения;
- Е) чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;

12. В гостинице категории «3 звезды» смена постельного белья производится:

- А) ежедневно;
- Б) один раз в три дня;
- В) один раз в пять дней.

13. Что не входит в комплектацию тележки горничной:

- А) освежитель воздуха;
- Б) набор туалетных принадлежностей;
- В) салфетки для стола;
- Г) ведро для мытья номера;
- Д) комплекты чистого белья.

14. Что не входит в перечень работ при проведении генеральной уборки в гостинице:

- А) чистка вентиляционных решеток;
- Б) покраска потолка;
- В) мойка окон и дверей.

15. Может ли горничная по просьбе гостя присесть за стол и попить чая в честь дня рождения гостя:

- А) может, если у горничной есть свободное время;
- Б) может, если это гость постоянный;
- В) не может.

Эталоны ответов к тесту.

№ вопроса	Ответы
1	А
2	В
3	Б
4	А
5	В
6	В
7	Б
8	В
9	Б
10	В
11	Прав.ответ: А) проветривание помещения; Б) уборка и мытье посуды; В) уборка кроватей; Г) удаление пыли и загрязнений с мебели; Д) чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели; Е) уборка санитарного узла.
12	Б
13	В
14	Б
15	В

Примерные темы практических работ.

Номер п/п	Тема практической работы	Виды работ	Единица измерения	Норма времени на единицу измерения	Норма времени на выполненную работу
1.	1.Застилание двуспальной кровати в гостиничном номере	1.1. Подготовка комплекта постельного белья к застиланию (проверка комплектности и чистоты)	1	15 сек	15 сек
		1.2.Проверка наматрасника на наличие пятен и других дефектов	1	15 сек	15 сек

		1.3. Застилание простыни с оформлением уголков в соответствии с правилами	1	30 сек	40 сек
		1.4. Заправка одеяла в пододеяльник	1	1 мин 20сек	1 мин 20сек
		1.5.Застилание одеяла на постель с отворотом	1	20 сек	20 сек
		1.6.Заправка подушек в наволочки (2 штуки)	2	25 сек	50 сек
		1.7. Размещение подушек на постели	2	5 сек	10 сек
		1.8. Надевание покрывала на постель с отворотом, эстетическое оформление постели в соответствии со стандартом отеля	1	30 сек	30 сек
		1.9.Поправка края покрывала между тумбочкой и кроватью, уборка складок, если они есть, укладка пледа в изножье кровати (при наличии)	1	40 сек	40 сек
		Итого на практическую работу:	5 минут (300 сек)		
2.	2. Изготовление комплимента из полотенец в гостиничном номере	2.1. Подготовка полотенца (разглаживание, либо загибание)	2	30 сек	60 сек
		1.2. Изготовление необходимой композиции из полотенца (полотенец)	1	150 сек	150 сек
		1.3. Установка комплимента из полотенец в установленное по стандартам отеля	1	30 сек	30 сек

		место			
		Итого на практическую работу:	4 минуты (240 сек)		
3.	3. Оформление заказа для химчистки и глажки	3.1. Составление бланка-заказа на услуги химчистки и глажки	1	300 сек	300 сек
		Итого на практическую работу:	5 минут (300 сек)		
4.	4. Оформление акта о порче имущества гостиницы	4.1. Составление акта о порче имущества гостиницы	1	300 сек	300 сек
		Итого на практическую работу:	5 минут (300 сек)		

Критерии оценки практического задания:

Практическое задание оценивается в диапазоне: 5–10 баллов, где 10–9 баллов – практическая работа выполнена в полном объеме без замечаний; 8–7 баллов – практическая работа выполнена в полном объеме, но с одним-двумя незначительными замечаниями; 6–5 баллов – практическая работа выполнена с существенными замечаниями; менее 5 баллов – практическая работа не соответствует нормам времени на выполнение и требованиям качества.

При подведении итогов выполнения практического задания оценка определяется по сумме набранных баллов, соотнесенных с установленными границами:

Оценка	Критерии оценивания
«отлично»	10–9 баллов
«хорошо»	8–7 баллов
«удовлетворительно»	6–5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов

Итоговая оценка определяется с учетом выполнения тестового и практического задания:

«отлично» – оценки «отлично» за выполнение тестового и практического задания;

«хорошо» – не ниже оценки «удовлетворительно» за выполнение тестового задания и не ниже оценки «хорошо» за выполнение практического задания;

«удовлетворительно» – оценки не ниже «удовлетворительно» за выполнение тестового задания и практического задания;

«неудовлетворительно» – оценка «неудовлетворительно» за выполнение тестового задания или практического задания.

РЕЦЕНЗИЯ

Основная программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) по профессии 11695 Горничная

Цель реализации программы	Основная программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) направлена на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, получение указанными лицами квалификации по профессии рабочего, должности служащего и присвоение им квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования
Результаты освоения программы	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице Осуществлять вечернюю подготовку номера Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице
Программа разработана в соответствии с	Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 №657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная».
Структура ведения занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа, практика, промежуточная аттестация, итоговая аттестация	соответствует цели и результатам программы
Содержание программы	соответствует цели и результатам программы
Организационно-педагогические условия реализации программы	соответствует требованиям
Итоговая аттестация предусмотрена в форме квалификационного экзамена, который включает теоретическую и практическую части и проверяется проверить сформированность всех видов профессиональных компетенций.	соответствует требованиям

Основная программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) по профессии 11695 Горничная рекомендована к внедрению.

Рецензент:
ведущий специалист по
развитию персонала
ООО «Гранд Байкал»



В.А. Дашинова