Кузнецова Марина Николаевна
Digitally signed by Кузнецова Марина Николаевна
DN: cn=Кузнецова Марина Николаевна, c=RU, o=ТОГБПОУ "Колледж торговли, общественного питания и сервиса", ou=Директор, email=ktopis@obraz.tambov.gov.ru
Date: 2025.11.28 12:46:30 +03'00'

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ТАМБОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ ТОРГОВЛИ, ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ И СЕРВИСА»

УТВЕРЖДЕНО
на заседании педагогического совета (протокол №2
от «21» ноября 2025 г.)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»
«__» _____ 2025г.
_____ М.Н. Кузнецова

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО/ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО

«11695 Горничная»

Наименование присваиваемой квалификации:
Горничная 2-го разряда

Тамбов 2025

Разработчики (составители):

1. Близнецова Л.В., преподаватель ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Программа согласована (работодатель-партнер)

ООО Гостиница «Театральная»

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ 4

1.1 Общие положения 4

1.2 Цель освоения и характеристика новой квалификации 6

1.3 Планируемые результаты обучения 7

1.4 Учебно-тематический план 12

1.5 Календарный учебный график 15

1.6 Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов) 17

1.7 Организационно-педагогические условия 21

1.8 Формы аттестации 24

2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 25

2.1 Текущий контроль 25

2.2 Промежуточная аттестация 26

2.3 Итоговая аттестация 27

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Общие положения

Программа профессиональной подготовки разработана ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса».

Настоящая программа определяет объем и содержание обучения по профессии рабочего 11695 «Горничная», планируемые результаты освоения программы, условия образовательной деятельности.

1.1.1 Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативные правовые основания для разработки программы профессиональной подготовки 11695 «Горничная», (далее – программа) составляют:

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.12.2023) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2024);

Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);

Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.08.2023 N 74776);

Приказ Минтруда России от 05 сентября 2017 г N 113 "Об утверждении профессионального стандарта 33.021 "Горничная" (Зарегистрировано в Минюсте России от 22 сентября 2017 г. № 675 н;

Постановление Госстандарта РФ от 26.12.1994 N 367 (ред. от 19.06.2012) «О принятии и введении в действие Общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94» (вместе с "ОК 016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов") (дата введения 01.01.1996);

"Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих";

Приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 148н "Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.05.2013 № 28534);

Приказ Минтруда России от 29.09.2014 № 667н (ред. от 09.03.2017) "О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)" (Зарегистрировано в Минюсте России 19.11.2014 N 34779);

Программа профессиональной подготовки разрабатывалась на основе профессионального стандарта.

1.1.2 Перечень сокращений, используемых в программе

ВПД – вид профессиональной деятельности;

ВД – вид деятельности;

ПК – профессиональные компетенции;

ПС – профессиональный стандарт;

ОТФ – обобщенная трудовая функция;

ТФ – трудовая функция;

ТД – трудовое действие;

ПО – практический опыт;

З – знания;

У – умения;

ИА –итоговая аттестация;

ДЭ – демонстационный экзамен.

ДОТ – дистанционные образовательные технологии;

1.1.3 Требования к слушателям

а) категория слушателей: лица, не имеющие профессии рабочего или должности служащего.

б) требования к уровню обучения/образования: среднее общее образование

1.1.4 Особенности адаптации образовательной программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Разработка адаптированной основной программы профессионального обучения для лиц с ОВЗ и/или инвалидностью или обновление уже существующей программы обучения определяются индивидуальной программой реабилитации инвалида по слуху, рекомендациями заключения ПМПК (при наличии) и осуществляются по заявлению слушателя (законного представителя).

1.1.5 Форма обучения: очная

1.1.6 Трудоемкость освоения: 144 академических часа, включая все виды контактной и самостоятельной работы слушателя.

1.1.7 Период освоения: 36 календарных дней

1.1.8 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:

Лицам, успешно освоившим программу профессиональной подготовки и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

1.2 Цель освоения и характеристика новой квалификации

1.2.1 Цель освоения

Цель реализации программы профессиональной подготовки: формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и навыков с целью получения новой профессии рабочего (должности служащего) «Горничная» и в рамках квалификации вида профессиональной деятельности: «Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения».

1.2.2 Квалификационная характеристика программы профессионального обучения

Область профессиональной деятельности: Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Вид профессиональной деятельности: Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Обобщенная трудовая функция, подлежащая освоению: Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Квалификационный разряд в соответствии с Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение": второй.

1.3 Планируемые результаты обучения

Результатами освоения программы профессиональной подготовки являются приобретение слушателями знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения трудовых функций нового вида профессиональной деятельности в рамках полученной квалификации.

Таблица 1 – Сопоставление описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по программе профессиональной подготовки

Вид деятельности	Код и наименование компетенций	Код и наименование трудовой функции
ВД 1 Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	ПК 1.1 Проводить текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения. ПК 1.2 Проводить уборку номерного фонда гостиничных и иных средств размещения после выезда гостей ПК 1.3. Проводить генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Таблица 2 – Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт
ВД 1 Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	А/01.3 ПК 1.1. Проводить текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	З 1.1.1 Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; З 1.1.2 Правила обработки различных поверхностей номерного фонда; З 1.1.3 Правила подбора и использования уборочного инвентаря З 1.1.4 Правила и методы текущей уборки номерного фонда; З 1.1.5 Процедуры выезда гостя; З 1.1.6 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номерного фонда; З 1.1.7 Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; З 1.1.8 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	У 1.1.1 Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; У 1.1.2 Производить текущую уборку номерного фонда; У 1.1.3 Осуществлять экипировку номерного фонда; У 1.1.4 Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; У 1.1.5 Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.	ПО 1.1.1 Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; ПО 1.1.2 Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; ПО 1.1.3 Комплектация номерного фонда расходными материалами; ПО 1.1.4 Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; ПО 1.1.5 Уборка ванной комнаты в номерном фонде; ПО 1.1.6 Уборка спальни, комнат в номерном фонде; ПО 1.1.7 Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; ПО 1.1.8 Выявление дефектов и поломок мебели

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт
				в номерном фонде; ПО 1.1.9 Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; ПО 1.1.10 Регистрация забытых и потерянных гостями вещей; ПО 1.1.11 Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; прием номера при выезде гостя.
	A/01.3 ПК 1.2. Проводить уборку номерного фонда гостиничных и иных средств размещения после выезда гостей.	З 1.2.1 Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; З 1.2.2 Правила обработки различных поверхностей номерного фонда; З 1.2.3 Правила подбора и использования уборочного инвентаря; З 1.2.4 Правила уборки номерного фонда после выезда гостей; З 1.2.5 Процедуры выезда гостя;	У 1.2.1 Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; У 1.2.2 Производить уборку номерного фонда после выезда гостей; У 1.2.3 Осуществлять экипировку номерного фонда; У 1.2.4 Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;	ПО 1.2.1 Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; ПО 1.2.2 Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; ПО 1.2.3 Комплектация номерного фонда

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт
		З 1.2.6 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; З 1.2.7 Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; З 1.2.8 Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; З 1.2.9 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	У 1.2.5 Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.	расходными материалами; ПО 1.2.4 Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; ПО 1.2.5 Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде; ПО 1.2.6 Уборка ванной комнаты в номерном фонде; ПО 1.2.7 Уборка спальни, комнат в номерном фонде; ПО 1.2.8 Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; ПО 1.2.9 Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; ПО 1.2.10 Регистрация забытых и потерянных гостями вещей; ПО 1.2.11 Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт
				фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; ПО 1.2.12 Прием номера при выезде гостя.
	А/03.3 ПК 1.3. Проводить генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	З 1.3.1 Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде; З 1.3.2 Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; З 1.3.3 Правила генеральной уборки номерного фонда; З 1.3.4 Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; З 1.3.5 Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	У 1.3.1 Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; У 1.3.2 Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; У 1.3.3 Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде	ПО 1.3.1 Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; ПО 1.3.2 Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; ПО 1.3.3 Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; ПО 1.3.4 Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; ПО 1.3.5 Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; ПО 1.3.6 Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции		
		Знания	Умения	Практический опыт
				ПО 1.3.7 Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; ПО 1.3.8 Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

1.4 Учебно-тематический план

Таблица 2 – Учебный план

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Общая трудоемкость, (час.)					Формы аттестации
	Всего, час	Виды занятий, в т.ч.			из них, с применением ДОТ	
		Л	ПЗ	СР		
Модуль 1 Основные понятия гостиничного хозяйства	**4**	**2**	**1**	**0**	**2**	Тестирование
Модуль 2 Техника безопасности, санитария, противопожарная безопасности	**6**	**3**	**2**	**0**	**2**	Тестирование
Модуль 3 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы .	**23**	**10**	**12**	**0**	**6**	Зачет

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Общая трудоемкость, (час.)					Формы аттестации
	Всего, час	Виды занятий, в т.ч.			из них, с применением ДОТ	
		Л	ПЗ	СР		
Модуль 4 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	**107**	**6**	**100**	**0**	**6**	тест
Итоговая аттестация	**4**	х	х	х		ДЭ
Всего ак. часов	**144**	**21**	**115**	**0**	**16**	**8**
% ДОТ от общего объема часов ОП	11%					

Таблица 3 Учебно- тематический план

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час					Формы аттестации
	Итого	Виды занятий, в т.ч.			из них, с применением ДОТ	
		Л	ПЗ	СР		
Модуль 1 Основные понятия гостиничного хозяйства	**4**	**2**	**1**	**0**	**2**	
Тема 1.1. Перспективы развития гостиничного хозяйства. Классификация гостиниц.	3	2	1	0		
Промежуточная аттестация	1			0		зачет
Модуль 2 Техника безопасности, санитария, противопожарная безопасность.	**6**	**3**	**2**	**0**	**2**	
Тема 2.1 Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах Охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Антитеррористические мероприятия	5	3	2	0		
Промежуточная аттестация	1			0		зачет

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Трудоемкость, ак. час					Формы аттестации
	Итого	Виды занятий, в т.ч.			из них, с применением ДОТ	
		Л	ПЗ	СР		
Модуль 3 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы .	**23**	**10**	**12**	**0**	**6**	
Тема 3.1Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной .	6	2	4	0		
Тема 3.2 Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной .	4	2	2	0		
Тема 3.3. Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства	12	6	6	0		
Промежуточная аттестация	1			0		зачет
Модуль 4 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	**107**	**6**	**100**	**0**	**6**	
Тема 4.1 Приемка номера	3	1	2	0		
Тема 4.2.Текущая уборка номерного фонда	14	2	12	0		
Тема 4.3.Выезд гостя из номерного фонда	13	1	12	0		
Тема 4.4. Отчетная документация	3	1	2	0		
Тема 4.5.Генеральная уборка номерного фонда	13	1	12	0		
Производственное обучение	60		60			
Промежуточная аттестация	1					зачет
Итоговая аттестация (ДЭ)	4					ДЭ
Всего ак. часов	**144**	**21**	**115**	**0**	**16**	**8**
% ДОТ от общего объема часов ОП	11%					

СР – самостоятельная работа.
Л – занятия лекционного типа: лекции, интерактивные лекции, онлайн-лекции, видео-лекции, слайд-лекции, учебный контент и др.
ПЗ – занятия практического типа, проводятся исключительно в очной форме для профессий рабочих
ЛР – лабораторные работы с использованием лабораторного оборудования, проводятся исключительно в очной форме для профессий рабочих
ДОТ –самостоятельная работа.

1.5 Календарный учебный график

Таблица 3 – Календарный учебный график*

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Количество дней / ак. час																																												
	Д 1	Д 2	Д 3	Д 4	Д 5	Д 6	Д 7	Д 8	Д 9	Д 10	Д 11	Д 12	Д 13	Д 14	Д 15	Д 16	Д 17	Д 18	Д 19	Д 20	Д 21	Д 22	Д 23	Д 24	Д 25	Д 26	Д 27	Д 28	Д 29	Д 30	Д 31	Д 32	Д 33	Д 34	Д 35	Д 36	Итого
Модуль 1 Основные понятия гостиничного хозяйства																																					**4**
Тема 1.1 Перспективы развития гостиничного хозяйства.	3																																				3
Промежуточная аттестация	1																																				1
Модуль 2 Техника безопасности, санитария, противопожарная безопасность.																																					**6**
Тема 2.1 Организация мер по обеспечению пожарной безопасности		4	1																																		5
Промежуточная аттестация			1																																		1
Модуль 3 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы																																					**23**
Тема 3.1 Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной			2	4																																	**6**
Тема 3.2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности					4																																4

Наименование разделов (модулей), тем, видов аттестации	Количество дней / ак. час																																			
	Д 1	Д 2	Д 3	Д 4	Д 5	Д 6	Д 7	Д 8	Д 9	Д 10	Д 11	Д 12	Д 13	Д 14	Д 15	Д 16	Д 17	Д 18	Д 19	Д 20	Д 21	Д 22	Д 23	Д 24	Д 25	Д 26	Д 27	Д 28	Д 29	Д 30	Д 31	Д 32	Д 33	Д 34	Д 35	Д 36	Ит
горничной																																					
Тема 3.3. Подготовка и организация работы горничной.						4	4	4																													12
Промежуточная аттестация									1																												1
Модуль 4																																					**107**
Тема 4.1 Приемка номера									3																												3
Тема 4.2 Текущая уборка номеров										4	4	4	2																								14
Тема 4.3. Выезд гостя из номера													2	4	4	3																					13
Тема 4.4. Отчетная документация																1	2																				3
Тема 4.5. Генеральная уборка																	2	4	4	3																	13
Промежуточная аттестация																				1																	1
Практика																					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		60
Итоговая аттестация																																				4	4
Всего ак. часов	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**144**

*рабочая неделя 24 часа

1.6 Рабочие программы дисциплин (модулей, разделов)

Таблица 4 – Рабочая программа дисциплины (модуля, раздела)

Наименование тем	Виды учебных занятий	Ак. час	Содержание
Тема 1.1. Перспективы развития гостиничного хозяйства. Классификация гостиниц.	Лекция	2	Гостиничное хозяйство основные понятия Система классификации гостиниц и других средств размещения Международные гостиничные сети Основные модели гостиничного дела
	Практическое занятие	1	Изучение документа «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий»
	Промежуточная аттестация	1	Тест
Тема 2.1 Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах Охрана труда и техника безопасности в гостиницах . Антитеррористические мероприятия	Лекция	1	Законодательство и нормативные документы по охране труда Правила охраны труда и техники безопасности по профессии
	Лекция	1	Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах .
	Лекция	1	Безопасность гостей в гостиницах. Проведение антитеррористических мероприятий.
	Практическое занятие	2	Действия персонала в случае угрозы террористического акта Отработка алгоритма эвакуации в случае пожара. Проведение эвакуации гостей из номеров в безопасную зону, согласно схеме пожарных выходов.
	Промежуточная аттестация	1	Тест
Тема 3.1 Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной	Лекция	1	Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
	Лекция	1	Классификация гостиничных номеров. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения.
	Практические занятия	3	Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности. Изучение Требований к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий.

			Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Изучение Перечня основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия
Тема 3.2 Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной. Должностные обязанности горничной	Лекция	1	Должностная инструкция горничной Правила личной гигиены и внешний вид Культура межличностного общения Забота о гостях
	Лекция	1	Должностные обязанности горничных всех смен . Соблюдение технологии и стандартов работы АХС гостиницы. Режим экономии расходных материалов
	Практическое занятие	2	Основные технологические документы АХС гостиницы. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен. Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной.
Тема 3.3 Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства	Лекция	1	Процедура принятия смены Подготовка и организация работы Нормативы проведения уборочных работ Подборка и комплектация средств уборки помещений .
	Лекция	1	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь.
	Лекция	1	Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки.
	Лекция	1	Приемы подготовки материалов для гостей Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы
	Практические занятия	5	Подбор и подготовка моющих средств Подбор и подготовка инвентаря и оборудования Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием
	Лекция	1	Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Пополнение номера продукцией индивидуального пользования.
	Лекция	1	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы Проверка работы технического оборудования номера

			Инженерно-техническая служба гостиницы .
	Практическое занятие	1	Правило формирования заявки на ремонт.
	Промежуточная аттестация	1	Тест
Тема 4.1 Приемка номера	Лекция	1	Инвентаризация белья Контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка Технология приемки номера, актирование утерянной собственности клиентов
	Практическое занятие	2	Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. Утилизация мусора
Тема 4.2.Текущая уборка номерного фонда	Лекция	1	Правила и методы текущей уборки номерного фонда. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда. Технология уборочных работ.
	Лекция	1	Уборка забронированных номеров Вечерний сервис Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки.
	Практические занятия	12	Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде. Уборка ванной комнаты в номерном фонде. Уборка спальни, комнат в номерном фонде. Сдача вещей гостя в стирку, химчистку по его заявке. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей. Экипировка номерного фонда (дополнительными средствами по просьбе гостя). Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-клиентами
Тема 4.3.Выезд гостя из номерного фонда	Лекция	1	Процедуры выезда гостя. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей.
	Практические занятия	12	Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей. Проверка наличия и сохранности имущества в номерном фонде. Прием номера при выезде гостя. Проверка рабочего состояния, оборудования номерного фонда и регулирование бытовых приборов, в случае выявления дефектов - подача заявки в техническую службу для проведения ремонта или замены. Подбор и комплектация расходных/ возобновляемых материалов гостиничного номера.
Тема 4.4. Отчетная документация	Лекция	1	Правила оформления и ведения журналов по текущей уборке /после выезда гостей.

	Практическое занятие	2	Ведение журналов по: текущей уборке номерного фонда; после выезда гостей.
Тема 4.5.Генеральная уборка номерного фонда	Лекция	1	Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда. Правила генеральной уборки номерного фонда
	Практические занятия	12	Комплектование тележки для проведения генеральной уборки: использование моющих средств для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов, их чистка. Снятие и сдача в стирку гардин и тюля с их заменой. Снятие и сдача в стирку постельных принадлежностей с их полной заменой. Подбор и использование моющего оборудования для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде, их чистка. Удаление пыли и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.
	Промежуточная аттестация	1	Тест
Производственное обучение		6	Изучение правил техники безопасности при работе в предприятиях гостиничного сервиса на отдельных рабочих местах, ознакомление с работой на оборудовании, правила безопасного труда на оборудовании.
		6	Выполнение работ по уборке номерного фонда в соответствии с требованиями техники безопасности и охраны труда
		6	Подбор необходимого оборудования, инвентаря, химических моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда, расходных материалов.
		6	Выполнение комплектации тележки горничной в соответствии с санитарными нормами и правилами.
		6	Выполнение текущей уборки номерного фонда в соответствии с технологией.
		6	Выполнение вечернего сервиса номера
		6	Выполнение уборки гостиничного номера после выезда гостей в соответствии с технологией.
		6	Подбор и комплектование возобновляемыми материалами гостиничного номера.
		6	Оформление (заполнение) соответствующей документации по производственным ситуациям (заказы гостя, дефекты, поломки мебели и т.д.).
		6	Выполнение несложных работ по влажно-тепловой обработке одежды гостя.
Демонстрационный экзамен		4	Выполнение работ по профессии «Горничная»

1.7 Организационно-педагогические условия

Реализация программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

1.7.1 Требования к квалификации педагогических кадров

К реализации программы привлекаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

1.7.2 Требования к материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение (далее – МТО) необходимо для проведения всех видов учебных занятий и аттестации, предусмотренных учебным планом по программе, и соответствует действующим санитарным и гигиеническим нормам и правилам.

МТО содержит специальные помещения: учебные аудитории для проведения лекций, практических (семинарских) занятий, лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

При реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий и (или) электронного обучения образовательная организация обеспечивает функционирование информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность

информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение слушателями образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения слушателей: каналы связи, компьютерное оборудование, периферийное оборудование, программное обеспечение.

Виды деятельности	**Код и наименование компетенции**	**Материально-техническое обеспечение, необходимое для освоения ПК**
ВД 1 Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	ПК 1.1 Проводить текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения. ПК 1.2 Проводить уборку номерного фонда гостиничных и иных средств размещения после выезда гостей ПК 1.3. Проводить генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - кабинета специальных дисциплин; - учебного гостиничного номера; Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета специальных дисциплин: - учебные и методические пособия; - наглядные пособия; - мультимедийный комплекс. Оборудование учебного гостиничного номера: -кровать, -тумба прикроватная, -шкаф плательный, -зеркало, -душевая кабина, - раковина, - унитаз, -тележка горничной, - моющие и дезинфицирующие средства, - оборудование для проведения сухой и влажной уборки, - средства индивидуальной защиты, - аптечка.

1.7.3 Требования к информационному и учебно-методическому обеспечению

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

Таблица 5 – Учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы

1.Нормативные правовые акты, иная документация
1.1 Постановление Правительства Р Ф от 18 октября 2020 г. № 1853 «Об утверждение Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
1.2 Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц в Российской Федерации».
1.3 Профессиональный стандарт «Горничная», регистрационный № 1079, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 г. № 657н
2.Основные источники
2.1 Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / А. Д. Гридин. - М.: Академия, 2021.
2.2 Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2022.
2.3. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2023.
3. Дополнительная литература
3.1 Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания – М.: Академия, 2021.
3.2 Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2021
3.3 Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере - М.: Издательский центр «Академия», 2021
3.4 Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. - М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2020
3.5 Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование; Феникс - М., 2020
4. Интернет-ресурсы
4.1 www.hotelnews.ru
4.2 http://hotel-rest.com.ua/node/449
4.3.http://www.ratanews.ru
5.Электронно-библиотечная система
ЭБС ЮРАЙТ «Biblio-online», [Электронный ресурс] Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829

1.7.4 Общие требования к организации учебного процессаОбщие требования к организации учебного процесса определяются локальными нормативными актами образовательной организации.

Положение о нормах профессиональной этики педагогических работников ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

1.8 Формы аттестации

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплинам (модулям, разделам) и итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена слушателей по программе.

1.8.1 Текущий контроль успеваемости

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.2 Промежуточная аттестация

В соответствии с учебно-тематическим планом и рабочей программой.

1.8.3 Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме демонстрационного экзамена. Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки слушателей. Итоговая аттестация является обязательной для слушателей.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план программы.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессиональной подготовки и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Демонстрационный экзамен независимо от вида профессионального обучения 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. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Практическая квалификационная работа заключается в выполнении комплексного практического задания, в том числе в форме демонстрационного экзамена, в условиях, которые приближают оценочные процедуры к профессиональной деятельности.

В теоретическую часть задания включаются вопросы, позволяющие оценить наличие у слушателя знаний производственных процессов, положений, инструкций и других материалов, требований, предъявляемых к качеству выполняемых работ, охране труда, рациональной организации труда на рабочем месте, а также готовности слушателя применять имеющиеся знания в профессиональной деятельности.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации.

2.1 Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости включает в себя мероприятия по оцениванию выполнения заданий на практических занятиях. Мероприятия текущего контроля успеваемости приведены в таблице 6

Таблица 6 – Мероприятия текущего контроля успеваемости

Наименование	Форма контроля
ПР. Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности	письменный опрос
ПР «Основные технологические документы АХС гостиницы»	опрос
ПР «Изучение Перечня основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия »	опрос
ПР «Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования»	письменный опрос
ПР «Сдача вещей гостя в стирку, химчистку по его заявке.»	письменный опрос
ПР «Регистрация забытых и потерянных гостями вещей.»	письменный опрос
ПР «Экипировка номерного фонда (дополнительными средствами по просьбе гостя).»	письменный опрос
ПР «Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента »	письменный опрос
ПР «Подбор и комплектация расходных/возобновляемых материалов гостиничного номера.»	письменный опрос
ПР «Комплектование тележки для проведения генеральной уборки: использование моющих средств для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов, их чистка»	письменный опрос

Каждое мероприятие текущего контроля успеваемости оценивается по 5-тибалльной шкале, согласно показателям (Таблица 7).

При невыполнении показателей выставляется оценка «неудовлетворительно».

Таблица 7 – Критерии оценивания мероприятий текущего контроля успеваемости

Наименование, обозначение	Показатель	Баллы	Оценка
Опрос, письменный опрос	даны правильные ответы на все заданные вопросы, допускаются несущественные неточности в изложении и оформлении материала	5	«отлично»
	даны правильные ответы не менее чем на 70% заданных вопросов	4	«хорошо»
	даны правильные ответы не менее чем на 50% заданных вопросов	3	«удовлетворительно»

2.2 Промежуточная аттестация

Освоение программы, в том числе отдельной ее части (модуля), сопровождается промежуточной аттестацией, проводимой в форме

экспертного наблюдения и оценки в процессе выполнения теоретических и практических заданий.

Промежуточная аттестация по теме 1.1 «Охрана труда и техника безопасности», теме 2.1 «Основы микробиологии, физиологии, санитарии и гигиены», теме 2.2 «Техническое оснащение и организация рабочего места», теме 2.3 «Технология приготовления блюд, напитков и кулинарных изделий и другой продукции» проводится в форме зачета, который представляет собой тестирование.

Тест оценивается следующим образом: за правильный ответ обучающийся получает 1 балл, за неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

Оценка «зачтено» выставляется слушателям, которые правильно выполнили от 50 до 100 % заданий; оценка «не зачтено» выставляется слушателям, которые правильно выполнили от 0 до 50 % заданий.

2.3. Итоговая аттестация

Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен проводится образовательной организацией для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, 3 квалификационного разряда по профессии рабочего Повар.

Демонстрационный экзамен включает в себя практическую работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в соответствующем профессиональном стандарте.

К проведению демонстрационного экзамена привлекаются представители работодателя, их объединений.

Теоретическая часть экзамена проводится в форме тестирования – 30 мин.

Таблица 8-Критерии оценивания теоретической части

Правильный ответ -1 балл, не правильный ответ-0 баллов

№ п/п	Количество баллов	Оценка
1.	20-25	Отлично
2.	15-19	Хорошо
3.	10-15	Удовлетворительно
4.	Менее 9	Неудовлетворительно

Условия выполнения практического задания

Текст задания: Приготовление и подача блюда

1. Место выполнения задания: учебно-производственная лаборатория

2. Максимальное время выполнения задания: 60 мин

3. Вы можете воспользоваться оборудованием и инвентарем учебно-производственной лаборатории, моющими средствами, средствами для дезинфекции, а также справочной литературой

4. Обучающиеся выполняют задания на рабочем месте учебно-производственной лаборатории

Таблица 9-Критерии оценки практических знаний

№ п/п	Критерии	Баллы	
		1	0
1.	Наличие спецодежды		
2.	Подготовка рабочих мест к работе в соответствии с инструкциями и регламентами организации		
3.	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях сервиса		
4.	Проверять исправность и функционирование инвентаря, оборудования в номерном фонде		
5.	Комплектование номерного фонда расходными материалами		
6.	Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда		
7.	Контролирование ассортимента мини-бара в номерном фонде		
8.	Осуществление уборки спальни, комнат в номерном фонде		
9.	Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке		
10.	Регистрирование забытых и потерянных гостями вещей		
11.	Проведение итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения		
12.	Принятие номера при выезде гостя		
13.	Осуществление комплектования тележки для генеральной уборки номерного фонда		
14.	Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой		

15.	Осуществление мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда		
16.	Осуществление итоговой проверки соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения		

Оценка «Отлично» -14-16 баллов

Оценка «Хорошо» -11- 13 баллов

Оценка «Удовлетворительно» - 9- 12 баллов

Оценка «Неудовлетворительно» - менее 7 баллов

Перечень и содержание оценочных средств по промежуточной аттестации (контрольно-измерительных материалов): устные/письменные ответы на вопросы, указанные в билетах по темам.

1 Зачет по дисциплине/теме «Гостиничное хозяйство основные понятия».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

2 Зачет по дисциплине/теме «Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: устные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

3 Зачет по дисциплине/теме «Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: письменные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

4 Зачет по дисциплине/теме «Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: письменные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

5 Зачет по дисциплине/теме «Генеральная уборка».

Оценочное средство: билеты с вопросами по теме.

Описание проведения испытания: письменные ответы по перечню вопросов.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к зачету указан в Приложении 1.

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

Описание организации итоговой аттестации – квалификационного экзамена, форм и правил оценивания достижения планируемых результатов (компетенций) освоения программы: теоретическая часть – тестирование, практическая часть – моделирование ситуации, указанной в экзаменационном билете.

1 Теоретическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована теоретическая часть экзамена): тестирование.

Содержание испытания: примерный перечень вопросов к теоретической части квалификационного экзамена указан в Приложении 1.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

Максимальное время выполнения задания: 1 ак.час.

2 Практическая часть квалификационного экзамена.

Описание проведения испытания (как организована практическая часть экзамена): моделирование ситуации, указанной в экзаменационном билете.

Содержание испытания: примерный перечень заданий к практической части квалификационного экзамена указан в Приложении 1.

Критерии и шкалы оценивания: представлены в таблице «Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена»

Максимальное время выполнения задания: 3 ак.час.

Таблица 10-Критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания при проведении квалификационного экзамена

Шкалы	Не освоена	Освоена частично	Освоена в основном	Освоена полностью
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Знать	Фрагментарные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля). Отсутствие знаний и понимания содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Общие, но не структурированные знания и понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы в знаниях и достаточно глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)	Сформированные систематические знания, глубокое понимание содержания основных тем курса, дисциплины (модуля)
Уметь	Отсутствие сформированных умений / частично освоенные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)	В основном сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные умения, но осуществляемые не систематически	Сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы	Полностью сформированные умения по основным темам курса, дисциплины (модуля)
Владеть	Отсутствие сформированных навыков / частично сформированные навыки, фрагментарное их применение	В основном сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешные навыки, но применяемые не систематически	Сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). В целом успешное применение навыков, но содержащее отдельные пробелы	Полностью сформированные навыки по основным темам курса, дисциплины (модуля). Успешное и систематическое применение навыков

Приложение 1

Примерный перечень вопросов к демонстрационному экзамену

1 Гостиничное хозяйство основные понятия
1.1 Основные аспекты гостиничного бизнеса по «Стандартной классификации средств размещения туристов», разработанной экспертами ВТО.
1.2 Виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения в России в соответствии с ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», введенном в действие с 01 января 1999 г.
1.3 Основные требования «Системы классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденной Приказом Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86
1.4 Что такое средство размещения? Что такое гостиница? Какие бывают номера в гостинице?
1.5 Понятия гостиничного хозяйства, применяемые в международной практике.
1.6 Понятия гостиничного хозяйства, применяемые в Российской Федерации.
3 Правила пожарной безопасности. Основы охраны труда
1.1 Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности
1.2 Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице.
1.3 Проведение противопожарной подготовки работников.
1.4 Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице.
2 Гигиена труда, производственная санитария. Профилактика травматизма
2.1 Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно-гигиенические условия.
2.2 Особенности гигиены труда и производственной санитарии в гостиничном хозяйстве.
2.3 Санитарный минимум. Личные медицинские книжки. Прохождение медосмотра.
2.4 Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма: организационные; технические. Расследование и учет несчастных случаев.
3 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы
3.1 Понятия: средства размещения, гостиница, номер, койко-место. Признаки гостиниц. Средства размещения: коллективные, индивидуальные, специализированные.
3.2 Стандартизация. Документы в области стандартизации. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 (с изменениями от 01 апреля 2021 г.)
3.3 основные правила поведения персонала. Общение с клиентом. Создание дружественной атмосферы. Культура речи.
3.4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Основы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц.
3.5 Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые в внешнему виду и личной гигиене горничной.
3.6 Обязанности, вменяемые горничным всех смен.
3.7 Повышение квалификации горничных.
3.8 Современный уборочный материал, инвентарь. Техническое состояние уборочных машин и оборудования.
3.9 Ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за различными видами поверхностей и покрытий.
3.10 Комплектование тележки горничной. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
3.11 Пополнение номера предметами индивидуального пользования в соответствии с установленными нормами. Хранение санитарно-гигиенических принадлежностей.
4 Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего назначения
4.1 Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Последовательность осуществляемых видов уборки номеров.
4.2 Технология оформления вещей утерянных или забытых в номере клиентом.
4.3 Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера.

4.4 Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений.
4.5 Мероприятия по подготовке номера к заселению гостей.
4.6 Проведение определенного вида уборки: генеральной, забронированных номеров, вечерний сервис, после выезда гостей, экспресс-уборки.

5 Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря

5.1 Прием заказа от проживающих на бытовые услуги: чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт.
5.2 Категории персонала, работающие с бельем. Характеристика помещений для хранения белья. Требования к постельному белью – ткань, размеры. Дефекты, недопустимые для использования белья.
5.3 Оформление заказа для химчистки и глажки.
5.4 Правила и виды маркировки постельного белья.
5.5 Контроль за использованным товаром мини-бара при проживании гостя, при выезде гостя.
5.6 Проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком при выезде гостя.
5.7 Правила поведения горничной при обнаружении порчи имущества и оборудования. Составление доказательной базы и ознакомление гостя. Акт о порче имущества гостиницы.

6 Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)

6.1 Теоретическая часть

6.1.1 По продолжительности работы выделяют:
1 **Круглогодичные гостиницы**
2 Ведомственные гостиницы
3 Первоклассные гостиницы
4 Мотели

6.1.2 По функциональному назначению выделяют:
1 Отели эконом класса
2 Частные гостиницы
3 Гостиницы целевые
4 Гостиницы кратковременного пребывания

6.1.3 Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:
1 Классификация ВТО
2 Национальная система классификации
3 Внутригосударственная классификация
4 Буквенная классификация

6.1.4 Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но и создание предупредительных мер обеспечения защиты от:
1 Пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий
2 Воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента
3 Землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов

6.1.5 Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также…
1 Их правильное проектирование, монтаж и обслуживание
2 Их назначение и автоматизация
3 Их ремонт

6.1.6 Причиной пожара может быть:
1 Небрежность гостей
2 Неисправность электрооборудования
3 Несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом
4 Умышленный поджог
5 Возможны все варианты

6.1.7 В каком документе перечислены требования к работе Горничной?

1 Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
2 Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 (ред. от 01 апреля 2021 г.) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
3 Профессиональный стандарт №1079 «Горничная» (утв. 05 сентября 2017 г.)
4 Федеральный закон «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ

6.1.8 Основной целью работы Горничной в гостинице является:
1 Поддержание чистоты номерных фондов гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию
2 Обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения
3 Оказание услуг размещения и питания

6.1.9 Горничная это:
1 Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов
2 Работник, основной обязанностью которого является уборка и комплектация номеров (комнат) средств размещения, их содержание в надлежащем санитарном состоянии
3 Работник, основной обязанностью которого является уборка общественных помещений средств размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии

6.1.10 К трудовым функциям (обязанностям) горничных относят:
1 Текущую уборку номерного фонда
2 Уборку номерного фонда
3 Генеральную уборку номерного фонда
4 Все три перечисленные функции

6.1.11 К основным трудовым функциям руководителя службы бригады горничных относят:
1 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
2 Планирование, организация и контроль работы бригады горничных
3 Проведение генеральной уборки номерного фонда
4 Все три перечисленные функции

6.1.12 Обязан ли обслуживающий персонал гостиничного предприятия проходить медицинские осмотры
1 Да, обязан
2 Нет, не обязан
3 По желанию руководства гостиницы

6.1.13 Ежедневными документами, регулирующими работы горничных, являются:
1 График работы и задания (наряды), которые выдаются горничным
2 Памятка по технике безопасности (размещена в зоне визуального доступа)
3 Книга регистрации и учета найденных вещей (применяется по необходимости)

6.1.14. Супервайзер это:
1 Старшая горничная
2 Заведующий бельевым хозяйством
3 Дежурный на этаже

6.1.15. Одним из важнейших требований к униформе горничных является
1 Повышенная износостойкость, влагоустойчивость
2 Ее эстетическое оформление
3 Особых требований нет, главное - удобство

6.1.16. Классическое правило уборки:
1 От большого – к маленькому, от грязного – к чистому

2 По своему усмотрению и собственному плану
3 От чистого – к грязному, сверху - вниз

6.1.17. Экспресс-уборка включает в себя:
1 Вечерний сервис и уборку в номерах, занятых VIP-клиентами, дополнительную уборку по просьбе таких клиентов, генеральную уборку номера
2 Вечерний сервис и уборку в номерах, занятых VIP-клиентами, дополнительную уборку по просьбе таких клиентов
3 Вечерняя уборка номеров

6.1.18. В первую очередь убирают:
1 Забронированные номера
2 Номера после выезда гостя
3 Выполняют экспресс-уборку

6.1.19. Рекомендованное время уборки однокомнатного занятого номера составляет
1 10-15 мин
2 15-20 мин
3 20-30 мин

6.1.20. Рекомендованное время уборки однокомнатного номера после выезда гостя составляет
1 10-15 мин
2 15-20 мин
3 20-30 мин

6.1.21. Уборку в однокомнатном номере начинают
1 С уборки кровати
2 С уборки обеденного стола
3 С уборки поверхностей от пыли

6.1.22. Какое помещение убирают первым в многокомнатном номере
1 Кабинет
2 Гостевая
3 Спальня

6.1.23. Уборку номера с заменой белья проводят
1 В присутствии гостя
2 Без присутствия гостя
3 Это не имеет значения

6.1.24. На этаже рекомендуется иметь запас белья
1 20% от общего числа мест на этаже
2 30% от общего числа мест на этаже
3 10% от общего числа мест на этаже

6.1.25. Стеклянные поверхности протирают
1 Сначала влажной, затем сухой тряпкой
2 Только влажной
3 Только сухой

6.1.26. Одеяла в номере подвергаются генеральной чистке
1 1 раз в 7-10 дней
2 1 раз в месяц
3 2 раза в месяц

6.1.27. Белье в стирку отправляют
1 По накладной
2 По акту
3 По договору

6.1.28. Белье после стирки в городской прачечной
1 Внимательно осматривают на наличие повреждений
2 Поврежденное белье не стирают
3 Принимают по акту

6.1.29 Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка
1 Щетка с ворсом
2 Щетка с мягким ворсом
3 Щелевая без ворса

6.1.30.Шторы в комнате подвергаются генеральной чистке
1 1 раз в 7-10 дней
2 1 раз в месяц
3 1 раз в год
6.1.31.Чистку сильно загрязненного ковра производят
1 В жилом номере
2 В специально отведенных местах
3 Только в прачечной
6.1.32.После работы пылесосом
1 Протирают пыль с подоконников, плинтусов
2 Пыль уже не нужно протирать
3 В зависимости от ее наличия
6.1.33.Мытье осветительных приборов проводят во время
1 Генеральной уборки
2 Экспресс-уборки
3 Ежедневной уборки
6.1.34.Мытье оконных внутренних рам проводят
1 2 раза в неделю
2 2 раза в месяц
3 2 раза в год
6.1.35.Батареи моют
1 Не реже 1 раза в месяц
2 Не реже 1 раза в неделю
3 Ежеквартально, не реже 4 раз в год
6.1.36.Умывальник
1 Чистят с пастой
2 Промывают горячей водой с дезинфицирующим средством
3 Пункты 1 и 2
6.1.37.Шторы в ванной подвергаются генеральной чистке не реже
1 Ежедневно
2 1 раз в неделю
3 1 раз в месяц
6.1.38.Полностью мыть кафельные стены необходимо
1 Ежедневно
2 1 раз в неделю
3 1 раз в месяц
6.1.39.При распределении работы среди горничных одним из главных критериев является
1 Опыт горничных
2 Возраст горничных
3 Это не учитывается
6.1.40.оэтажные планы составляются
1 Горничным они не нужны
2 Один на всех горничных
3 Персонально для каждой горничной
6.1.41.Табличка на ручке двери см надписью «CLEANING» означает:
1 В номере идет уборка
2 Чистый, незанятый номер
3 Номер грязный, предстоит уборка
6.1.42.После мытья стаканы:
1 Переворачивают вверх дном
2 Переворачивают вверх дном и накрывают салфеткой
3 Просто устанавливают в предназначенном месте
6.1.43.При уборке из номера грязной посуды, пепельницу
1 Моет горничная
2 Сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
3 Пепельницу моет сам гость

6.1.44. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы

1 Оплачивается гостем на основании акта

2 Оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы

3 Не оплачивается гостем

6.1.45. О количестве использованного белья горничные отчитываются

1 Раз в неделю

2 В конце месяца, составляя отчет

3 Ежедневно

6.1.46. Вечернее обслуживание номеров производится в период

1 18-21 ч

2 20-21 ч

3 21-23 ч

6.1.47 Если супервайзер обнаружил нехватку в номере полиграфической продукции, он

1 Может доложить ее сам

2 Лишает горничную премии

3 Это должна сделать только горничная

6.1.48 Отнесением гостей к статусу VIP занимаются

1 Администраторы на основании данных в компьютере

2 Руководство отеля

3 Это известные люди и эта процедура происходит автоматически

6.2 Практическая часть

6.2.1 Правила этикета горничной в общении с гостями гостиницы. Стандарты внешнего вида горничной

6.2.2 Подготовить к работе тележку горничной. Используя подготовленные для практической работы средства осуществить подборку средств для проведения повседневной уборки: жилого номера, общественной зоны, ванной комнаты

6.2.3 Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Уборки забронированных номеров

6.2.4 Последовательность выполнения уборки освободившегося номера. Генеральной уборки

6.2.5 Проанализировать технологию уборки номеров, занятых VIP-клиентами. Технология экспресс-уборки номеров, занятых VIP-клиентами

6.2.6 Подготовка номеров к заселению. Оформление заявок на ремонт и ликвидацию неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы

6.2.7 Смена постельного белья и полотенец в номерах после каждого выезда проживающих, сроки их смены при длительном проживании гостей. Уборка постелей

6.2.8 Приемка белья от проживающих при их выезде из номеров

6.2.9 Принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения

6.2.10 Последовательность завершения уборки с правильной организацией процесса разгрузки, уборки и хранения тележки горничной. Раскладки чистого белья на полки для хранения, хранением инвентаря, приборов и оборудования, применяющегося для уборки, организацией процесса передачи смены

6.2.11 Составление перечня дел, выполненных за день. Передача незавершенных дел сменной горничной, придерживаясь всех стандартов передачи дежурства в конце смен

6.2.12 При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщение старшей горничной или дежурному по этажу