



Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Бакальский техникум профессиональных
технологий и сервиса имени М.Г.Ганиева»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБПОУ «БТТиС»
 Н.В. Глушенко
«  » 2022 г.



**Основная образовательная программа
профессионального обучения -
профессиональной подготовки
квалифицированных рабочих, служащих
по профессии**

«ГОРНИЧНАЯ»

Код профессии: 11695

2022, Бакал

Рассмотрена и одобрена на заседании
Методической комиссии
Многофункционального центра
прикладных квалификаций (МЦПК).
Протокол №2 Методической комиссии
МЦПК от 20.04.2022 г.
Председатель МК МЦПК
Антропова Е.А.

Утверждена приказом директора
ГБПОУ «Бакальский техникум
профессиональных технологий и сервиса
имени М.Г. Ганиева» Глушенко Н.В.
(Приказ № 2 от 20.04.22 г. «Об
утверждении рабочих образовательных
программ профессионального обучения и
оценочных средств, реализуемых а
МЦПК»)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель Многофункционального центра прикладных квалификаций
И.А.Кулешов

Методист Многофункционального центра прикладных квалификаций
Антропова Е.А.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Преподаватель ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса имени
М.Г. Ганиева» Шумкова Анна Викторовна

Аннотация программы

Основная образовательная программа профессионального обучения - профессиональной подготовки по профессии «Горничная» составлена в соответствии с **профессиональным стандартом Горничная (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 657н)**;

Программа профессиональной подготовки по профессии «Горничная» предназначена для обучения лиц имеющих основное общее образование, без медицинских ограничений, регламентированных перечнем противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации, в целях получения рабочей профессии.

Нормативный срок обучения по профессии «Горничная» составляет **1 мес. , 144 часов**.
В том числе теоретические занятия - 58 час.
Практические занятия - 80 час.

Форма обучения: очная, очно-заочная.

Квалификация выпускника: «Горничная» 3 уровня квалификации.

Нормативную правовую основу разработки основной программы профессионального обучения по профессии «Горничная» составляют:

Федеральный закон «Об образовании», принят Государственной Думой 21 декабря 2012 года. Одобрен Советом Федерации 26 декабря 2012 года..

Приказ Министерства образования и науки РФ от 2 июля 2013 г. № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение" (в редакциях).

Приказ Министерства просвещения РФ от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

Приказ Министерства просвещения РФ «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.20 г. № 885\390

Профессиональный стандарт Горничная (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 657н)

Содержание рабочей программы представлено аннотацией, рабочим учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами учебных предметов,, планируемыми результатами освоения программы, организационно-педагогическими условиями, формой аттестации и оценочными материалами, обеспечивающими реализацию рабочей программы.

Правообладатель программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса имени М.Г.Ганиева» (ГБПОУ БТПТиС) 456900 Челябинская область г. Бакал, ул. Леонова 12.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Цель реализации программы..... | 4 |
| 2. Результаты обучения..... | 4 |
| 3. Учебный план..... | 8 |
| 4. Календарный учебный график..... | 9 |
| 5. Рабочая программа | 10 |
| 5.1. Учебно-тематический план и содержание предмета: «Безопасность жизнедеятельности»..... | 11 |
| 5.2. Учебно-тематический план и содержание предмета: «Этика и психология делового общения»..... | 12 |
| 5.3. Учебно-тематический план и содержание предмета: «Организация и технология службы обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения»..... | 12 |
| 5.4. Содержание практической подготовки | 14 |
| 6. Организационно-педагогические условия реализации программы | 15 |
| 6.1. Требования к педагогическим кадрам | 15 |
| 6.2. Материально- техническое обеспечение программы | 16 |
| 6.3. Информационное обеспечение программы | 17 |
| 7. Формы аттестации | 18 |
| 8. Оценочные материалы..... | 19 |

1. Цель реализации программы

Программа предназначена для профессиональной подготовки по профессии «Горничная» для организаций региона.

Цель программы: овладение обобщенными трудовыми функциями:

А. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, предусматривающими следующие трудовые функции:

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/02.4 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

2. Результаты обучения

Результатом освоения основной программы профессионального обучения «Горничная» являются сформированные профессиональные компетенции, соответствующие трудовым функциям горничной 3 уровня квалификации:

| А ОТФ « » | | | | |
|--------------------|---|--|--|--|
| ко д | ТФ | Трудовые действия | Необходимые умения | Необходимые знания |
| А/0 1.3 | Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде Комплектация номерного фонда расходными материалами 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 и химчистку по его заявке Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде Регистрация забытых и потерянных гостями вещей Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения | Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера Производить текущую уборку номерного фонда Осуществлять экипировку номерного фонда Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда Вести документацию по текущей уборке номерного фонда | 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 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 |

| | | | | |
|--------------------|---|--|---|--|
| | | Прием номера при выезде гостя | | |
| A/0 2.3 | Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей | <p>Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей</p> <p>Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде</p> <p>Комплектация номерного фонда расходными материалами</p> <p>Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде</p> <p>Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде</p> <p>Уборка ванной комнаты в номерном фонде</p> <p>Уборка спальни, комнат в номерном фонде</p> <p>Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</p> <p>Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде</p> <p>Регистрация забытых и потерянных гостями вещей</p> <p>Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения</p> <p>Прием номера при выезде гостя</p> | <p>Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</p> <p>Производить уборку номерного фонда после выезда гостей</p> <p>Осуществлять экипировку номерного фонда</p> <p>Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</p> <p>Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей</p> | <p>Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</p> <p>Правила обработки различных поверхностей номерного фонда</p> <p>Правила подбора и использования уборочного инвентаря</p> <p>Правила уборки номерного фонда после выезда гостей</p> <p>Процедуры выезда гостя</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</p> <p>Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</p> <p>Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> |
| A/0 2.4 | Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | <p>Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда</p> <p>Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой</p> <p>Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой</p> <p>Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда</p> <p>Чистка вентиляционных решеток, радиаторов</p> | <p>Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов</p> <p>Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде</p> <p>Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в</p> | <p>Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде</p> <p>Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда</p> <p>Правила генеральной уборки номерного фонда</p> <p>Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</p> <p>Требования охраны труда, основы охраны</p> |

| | | | | |
|--|--|---|----------------|-------------------------------|
| | | <p>номерного фонда</p> <p>Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде</p> <p>Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</p> <p>Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</p> | номерном фонде | здоровья, санитарии и гигиены |
|--|--|---|----------------|-------------------------------|

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Утверждаю:

Директор ГБПОУ

«Бакальский техникум имени М.Г. Ганиева»

Н.В. Глушенко

2022 г.

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН программы профессиональной подготовки по профессии «Горничная»

1,2 разряд

Код: 11695

Цель: профессиональная подготовка

Категория слушателей:

занятое и незанятое население, имеющее основное общее образование, не имеющие медицинских ограничений, регламентированных перечнем противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Срок обучения: 1 мес. / 144 час.

Форма обучения: очно-заочная

Режим занятий: 8 час. в день, 40 час. в неделю.

| №№ | Наименование разделов и дисциплин | Всего час. | В том числе | | Форма контроля |
|-----------|---|------------|-----------------------|----------------------|-------------------------------|
| | | | Теоретические занятия | Практические занятия | |
| 1. | Общепрофессиональный учебный цикл | 16 | 16 | | |
| 1.1 | Этика и психология делового общения | 8 | 8 | | зачет |
| 1.2 | Безопасность жизнедеятельности | 8 | 8 | | зачет |
| 2 | Профессиональный учебный цикл | 40 | 40 | | |
| 2.1 | Организация и технология службы обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | 40 | 40 | | Квалификационный экзамен (ИА) |
| 3 | Практическая подготовка | 80 | | 80 | |
| 3.1 | Учебная практика: обучение в лаборатории | 32 | | 32 | |
| 3.2 | Производственная практика: практические занятия на предприятиях | 48 | | 48 | Квалификационная работа (ИА) |
| | Консультации | 2 | | | |
| ИА | Квалификационный экзамен | 6 | | | |
| | ВСЕГО: | 144 | 56 | 80 | |

**4.Календарный учебный график
программы профессиональной подготовки по профессии «Горничная»**



Утверждаю:
Директор ГБПОУ
«Бакальский техникум имени М.Г.Ганиева»

И.В. Глушенко
«_____» _____ 2022 г.

| № | Наименование разделов и дисциплин | Всего час. | Учебные недели и нагрузка в часах | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|------------|-----------------------------------|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|----|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| 1 | Теоретическое обучение | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Этика и психология делового общения | 8 | 8 | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Безопасность жизнедеятельности | 8 | 8 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Профессиональный учебный цикл | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Организация и технология службы обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | 40 | 24 | 16 | | | | | | | | | | | |
| 3 | Практическая подготовка | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Учебная практика | 32 | | 24 | 8 | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Производственная практика | 48 | | | 32 | 16 | | | | | | | | | |
| | Консультации | 2 | | | 2 | | | | | | | | | | |
| ИЛ | Квалификационный экзамен | 6 | | | 6 | | | | | | | | | | |
| | ВСЕГО: | 144 | 40 | 40 | 40 | 24 | | | | | | | | | |

**5. Рабочая программа
профессиональной подготовки
по профессии
«Горничная»**

**5.1 Учебно-тематический план и содержание предмета:
«Этика и психология делового общения»**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала | Количество часов |
|---|--|------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 1.Общепрофессиональный учебный цикл | | |
| Психологические основы общения | <p>Содержание</p> <p>1. Психология личности. Деловой этикет. Понятие общения, его роль в организации социального и профессионального взаимодействия. Правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению. Понятие социальных ролей. Основные характеристики ролевого поведения. Эмоции и чувства. Эмоциональные состояния. Управление эмоциями.</p> | 3 |
| Правила этикета | <p>Содержание</p> <p>1. Основные правила речевого и поведенческого этикета: приветствия, знакомства. Правила поведения с гостями. Этикетные формулы. Манера поведения, речь, умение общаться. Индивидуальный стиль поведения, формы его проявления.</p> | 3 |
| Межличностные отношения | <p>Содержание</p> <p>1. Виды межличностного общения. Нормы отношений в коллективе. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией. Отношения между руководителем и подчиненными и их влияние на поведение.</p> | 2 |
| ВСЕГО: | | 8 |

**5.2 Учебно-тематический план и содержание предмета:
«Безопасность жизнедеятельности»**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала | Количество часов |
|---|---|------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 1. Общепрофессиональный учебный цикл | | |
| Тема 1. Основы безопасности жизнедеятельности повара | Содержание | 4 |
| | 1. Законодательство по охране труда. Организация работы по охране труда. Пожарная безопасность. Электробезопасность. | |
| | Содержание | 2 |
| | 2. Типовая инструкция по охране труда. Меры осторожности при работе с химическими веществами. Действия персонала в аварийных ситуациях. | |
| | Содержание | 2 |
| | 3. Порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим на производстве. | |
| ВСЕГО: | | 8 |

**5.3. Учебно-тематический план и содержание предмета:
«Организация и технология службы обслуживания
номерного фонда гостиничных комплексов
и иных средств размещения»**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала | Количество часов |
|---|---|------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 2 Профессиональный цикл | | |
| 2.1. Организация и технология службы обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | | |
| 2.1.1. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда | Содержание | 16 |
| | 1 Требования к персоналу. Квалификационные требования к горничным. Должностные обязанности. Права и ответственность горничной. Фирменный стиль персонала гостиницы. Виды гостиничных помещений. Основные группы помещений гостиниц: жилые, административные, обслуживающие и подсобные. Организация уборочных работ. Основные важные принципы организации уборочных работ, | |

| | | |
|---|---|----|
| | <p>категории уборочных работ, виды и назначение уборочных работ, последовательность уборки.</p> <p>Ответственность горничных за номер. Действия с забытыми или потерянными вещами гостей. Ответственность за сохранность имущества гостей. Правила пользования различными видами ключей и их хранение. Проверка номера при отъезде гостей. Действия при утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p> | |
| | <p>2 Подготовка горничной к работе. Подбор и комплектация уборочных средств. Нормативы проведения уборочных мероприятий, необходимые действия горничной перед началом рабочего дня. Комплектация тележки горничной.</p> | |
| | <p>3 Профессиональное технологическое оборудование для уборки. Поломоечные машины, подметальные машины, пылесосы для влажной и сухой уборки, ковроточистители, пароочистители, моющие пылесосы. Их применение, устройство, достоинства и недостатки.</p> <p>Работы связанные с оборотом постельного белья. Правила работы с бельём, виды и правила маркировки постельного белья. Циклы оборота постельного белья.</p> | |
| | <p>4 Подготовка номеров к заселению. Мероприятия проводимые перед приёмом гостей и их заселением в номер: занесение данных гостя в комп. систему гостиницы, информационные листы, уборочные мероприятия, своевременный ремонт.</p> | |
| | <p>5 Специальные программные модули для автоматизации работы горничных. Структура, применение в сфере гостиничного сервиса. Комплектация тележки горничной. Применение профессионального технологического оборудования горничными в отелях различных категорий. Приёмка номера. и заселение клиента в номер.</p> | |
| 2.1.2.Технология выполнения различных видов уборочных работ | <p>Содержание</p> <p>1 Профессиональные средства для уборки. «Зелёные» средства, санитарно-гигиенические принадлежности. Европейский опыт. Маркировка средств для уборки.</p> <p>Ежедневная текущая уборка. Основные правила уборки, последовательность действий горничной при данном виде уборки. Что нельзя делать в присутствии гостя. Применяемые средства и механизмы для уборки. Проведение ежедневной текущей уборки в присутствии гостя.</p> <p>2 Генеральная уборка. Генеральная уборка номера различной категории Цели уборки, объём работ, сроки, в которые обязана проходить генеральная уборка. Последовательность действий горничной при данном виде уборки. Применяемые средства и механизмы для уборки. Технология чистки ковров и мебели и применяемые для этого инвентарь и оборудование</p> | 24 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | 3 | Уборка забронированных номеров. Цели уборки, объём работ, последовательность действий горничной. Применяемые средства и механизмы для уборки. Заправка постели. | |
| | 4 | Экспресс уборка. Объём работ, специфика экспресс-уборки, последовательность действий горничной. Применяемые средства и механизмы для уборки. Уборка санузлов (в номерах и общегостиничного пользования). Последовательность уборки, применяемые средства и механизмы для уборки. | |
| | 5 | Уборка помещений общего пользования. Места общего пользования, объём уборочных работ, последовательность уборочных работ. Сроки проведения уборки помещений общего пользования. Применяемые средства и механизмы для уборки. Порядок возобновления туалетных принадлежностей. Уборка санузлов. Процедура ухода за живыми растениями. | |

5.4. Содержание практической подготовки

| Наименование вида практики | Содержание учебного материала | | Объем часов |
|--|-------------------------------|--|-------------|
| 1 | 2 | | 3 |
| Раздел 3. Практическая подготовка | | | |
| Учебная практика | Содержание | | 32 |
| Тема 1. | 1 | Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера Производить текущую уборку номерного фонда Осуществлять экипировку номерного фонда Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда Вести документацию по текущей уборке номерного фонда | 16 |
| Тема 2. | 2 | Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера Производить 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 уборке номерного фонда после выезда гостей | 16 |
| Тема 3. | 3 | 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 | |
| Производственная практика | Содержание | | 48 |
| Тема 1. | 1 | Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде Комплектация номерного фонда расходными материалами Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде | 16 |

| | | | |
|----------------|---|---|----|
| | | Уборка ванной комнаты в номерном фонде Уборка спальни, комнат в номерном фонде Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде Регистрация забытых и потерянных гостями вещей Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения Прием номера при выезде гостя | |
| Тема 2. | 2 | Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде Комплектация номерного фонда расходными материалами Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде Уборка ванной комнаты в номерном фонде Уборка спальни, комнат в номерном фонде Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде Регистрация забытых и потерянных гостями вещей Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения Прием номера при выезде гостя | 16 |
| Тема 3. | 3 | Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения | 16 |

6. Организационно- педагогические условия реализации программы

6.1. Требования к педагогическим кадрам

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по программе профессиональной подготовки:

Преподаватель: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

Мастер: Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в областях, соответствующих профилям обучения и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" без предъявления требований к стажу работы.

6.2. Материально-техническое обеспечение

Теоретическое и практическое обучение проводятся в оборудованных кабинетах и лаборатории гостиничного сервиса.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет 1 академический час (45 мин).

Реализация программы обучения рабочей профессии «Горничная» предполагает наличие лекционной аудитории, оснащенной специализированным программно-аппаратным комплексом преподавателя (ПК, мультимедийный проектор, акустическая система, лицензионное ПО, интернет, электронные образовательные ресурсы).

Реализация профессионального модуля реализуется в учебном кабинете «Организации туристической деятельности и гостиничного сервиса».

Оборудование учебного кабинета:

- АРМ преподавателя;
- наглядные материалы;
- тренинговая зона для проведения деловых игр и практических занятий (1 офисный стол для конференций и стулья;
- стулья для конференций «ИЗО»;
- доска, мел;
- шкафы для документации;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- мультимедийная установка (проектор, экран, интерактивная доска, аудио и видео система);
- принтер;
- МФУ установка;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением и средства мультимедиа (проектор, экран);
- стойка «Reception»;
- стационарный телефон;
- ноутбук.

Учебная практика реализуется в учебной гостинице, которая находится по адресу г. Бакал, ул. Леонова д.8-А, 3 этаж. Учебная гостиница включает 1 учебный номер категории «улучшенной планировки» и один стандартный «двухместный».

Оборудование учебной лаборатории:

1. Техническое оснащение

- освещение от потолочного светильника
- телевизор плазменный – 1 шт.;
- прикроватный светильник – 2 шт.;

2. Оснащение мебелью и инвентарем

Кровать (минимальные размеры):

- односпальная 80 x 190см – 2 шт.;
- двуспальная 160 x 190см – 1 шт.;
- комплект постельных принадлежностей и белья:
- простыня, пододеяльник, наволочки.
- шкаф для одежды – 2 шт.;
- тумбочка прикроватная – 4 шт.;
- стол письменный – 2 шт.;
- стулья – 4 шт.;
- диван – 1 шт.;

- ковер – 1 шт.;
- кувшин для воды и стакан;
- ключ для открытия бутылок;
- пепельница.

Информационные материалы в номере:

- Перечень предоставляемых средствам размещения услуг
- Противопожарная инструкция
- Инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясение и т.п.)
- Анкета гостя

3. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера

Душевая кабина/ванная;

Умывальник

Унитаз;

Зеркало над раковиной;

Полочка для принадлежностей;

Стакан для зубных щеток;

Фен для сушки волос

Полотенцедержатель, крючки для одежды

Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)

- Не менее двух

Держатель для туалетной бумаги;

Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):

- Туалетное мыло, шампунь, шапочка для волос

Корзина для мусора

Ершик

Пакеты для предметов гигиены

6.3. Информационное обеспечение программы

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, электронных учебников:

Основные источники:

1. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования: учеб. пособие для сред. проф. образования/И. Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Ляпина. – 5-е изд., испр. И доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2015.- 208с.
2. Т.Л. Тимохина. Организация приёма и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. И доп.- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015. – 352с.
3. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 320с.
4. Практическое пособие для горничных, М. ИНФРА_М, 2015. – 58с.

Дополнительная литература:

1. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Гостиничный бизнес. М.: ООО "САС ПЛЮС", 2015.-126 с.
2. Лесник А.Л., А.В. Чернышев/ Организация и управление гостиничным бизнесом - М.: Издательский дом "Альпина", 2016. - 212 с.

3. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» (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. Специализированные журналы «Отель», «5 звёзд».

7. Формы аттестации

Оценка качества профессионального обучения включает промежуточную аттестацию и итоговую аттестацию.

Формы и методы промежуточного и итогового контроля разрабатываются образовательным учреждением самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

Промежуточная аттестация по предметам общепрофессионального цикла проводится в виде зачета. Промежуточная аттестация проводится по следующей оценочной шкале: «Зачтено» или «не зачтено».

Итоговая аттестация проводится в виде квалификационного экзамена, является завершающим этапом после полного курса обучения.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков трудовых действий прописанным в программе результатам обучения по данной профессии и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационного разряда (класса, категории) при наличии.

Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний и выполнение практической квалификационной работы в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах.

Оценочные средства теоретического квалификационного экзамена представляют собой экзаменационные билеты, включающие в себя теоретические вопросы по основным темам профессионального учебного цикла.

Квалификационная пробная работа выдается обучающемуся индивидуально, по завершении которой оцениваются практические умения, обеспечивающие соответствующую квалификацию, уровень подготовки. Проверка практических навыков, обучающихся проводится по месту прохождения практики при выполнении квалификационной пробной работы. Экзамен по проверке практических навыков, обучающихся подтверждается заключением (оформленным в журнале по практической подготовке) с места прохождения обучения (практики), в котором указывается оценка и рекомендуемый к присвоению уровень квалификации. Обучающиеся, не сдавшие практическое задание, на теоретический экзамен не допускаются.

Квалификационный экзамен оформляется протоколом с выставлением итоговых оценок по пятибальной шкале.

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме, по результатам итоговой аттестации выдаются документы установленного образца.

8. Оценочные и методические материалы

Учебно- методические материалы представлены:

Рабочей программой профессионального обучения - профессиональной подготовки по профессии «Горничная», утвержденной директором ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса имени М.Г.Ганиева».

Материалами для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, утвержденными директором ГБПОУ «Бакальский техникум профессиональных технологий и сервиса имени М.Г.Ганиева».

МАТЕРИАЛ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контроль знаний по предмету «Безопасность жизнедеятельности»

1. Безопасность жизнедеятельности – это...

- А) процесс, явление, объект, антропогенное воздействие или их комбинация, угрожающие здоровью и жизни человека;
- Б) стихийное событие природного происхождения, которое по своей интенсивности, масштабу распространения и продолжительности может вызвать отрицательные последствия для жизнедеятельности людей, экономики и природной среды;
- В) научная дисциплина, изучающая опасности и защиту от них;
- Г) катастрофическое природное явление значительного масштаба, в результате которого возникает угроза жизни или здоровью людей.

2. Опасность – это:

- А) процесс, явление, объект, антропогенное воздействие или их комбинация, угрожающие здоровью и жизни человека;
- Б) стихийное событие природного происхождения, которое по своей интенсивности, масштабу распространения и продолжительности может вызвать отрицательные последствия для жизнедеятельности людей, экономики и природной среды;
- В) катастрофическое природное явление значительного масштаба, в результате которого возникает угроза жизни или здоровью людей;
- Г) состояние, при котором создалась угроза возникновения поражающих факторов и воздействий источника ЧС на население, объекты экономики и окружающую природную среду в зоне ЧС.

3. Укажите закон, закрепляющий правовые основы обеспечения безопасности личности, общества и государства.

- А) федеральный закон «Об обороне»;
- Б) закон РФ «О безопасности»;
- В) федеральный закон «О гражданской обороне»;
- Г) федеральный закон «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

4. Что относится к опасным факторам?

- А) Шум, излучение.
- Б) Электрический ток.
- В) Повышенная температура воздуха.

5. Какие огнетушители применяются для тушения электрооборудования находящегося под напряжением до 1000 Вт?

- А) Углекислотные и порошковые.
- Б) Воздушно- пенные.
- В) Водно- пенные.

6. При возникновении аварийной ситуации горничная гостиницы обязана:

- А) Остановить свою работу, отключить используемое при работе электрическое оборудование, принять меры к эвакуации людей из опасной зоны и вызвать аварийные службы.
- Б) Сообщить о происшествии непосредственному руководителю или работнику, ответственному за безопасную эксплуатацию оборудования.
- В) Принять меры по устранению причин аварийной ситуации.
- Г) Все перечисленное.

7. Что относится к опасным факторам горничной?

- А) Работа на высоте.
 - Б) Действие моющих средств.
 - В) Электромагнитные поля.
 - Г) Физическая, статическая перегрузка.
- Повышенный уровень шума.

8. Периодичность медосмотров горничных?

- А) Один раз в год.
- Б) Не реже одного раза в 2 года, лица до 21 года-ежегодно.
- В) Один раз в три года, лица до 21 года-ежегодно.

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|-------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| в | а | г | б | а | г | а,б,д | а |

МАТЕРИАЛ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контроль знаний по предмету «Этика и психология делового общения»

Этикет и культура поведения

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «Этика»;
 - б) «нравственность»;
 - в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность.

2. Этикет – это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

3. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

4. Предупредительность- это:

- а) галантность по отношению к дамам;

- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость; д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

5. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. Хороший вкус– это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

7. Из перечисленных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам при использовании их в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что –нибудь передать?»

8. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишете хорошим языком?

Психологические аспекты делового общения

1. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;

- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

4. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;

5. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. обе стороны обладают одинаковой властью.
3. обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. иного выбора нет и терять уже нечего.
5. возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

6. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

7. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами - это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

2. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;

3. Основой характера является:

- а) темперамент
- б) эмоции;
- в) способности;

4. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

5. Мимика и пантомимика:

- а) помогают общению;
- б) препятствуют общению

6. Волевые действия проявляются в умении:

- а) контролировать свои эмоции;
- б) сдерживать себя;
- в) проявлять терпение;
- г) все ответы верны

7. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) все ответы верны

Эталон ответов к тесту по дисциплине «Основы деловой культуры»

Этикет и культура поведения

| | | | | | | | |
|----------------------|---|---|------------|---|---|-------------|---------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| А-а, Б-б, В-в, | б | в | а, в, д, е | в | б | а, в, г, д. | а, г, д, е, з, и |

Психологические аспекты делового общения

| | | | | | | |
|------------|------|---|---|---------|------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| а, в, г, е | в, д | е | е | 2, 3, 5 | а, в, г, е | а, б, г, е |

Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| б | а | а | б | а | г | в |

МАТЕРИАЛ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИЯ

Практическая квалификационная работа.

Выполнение квалификационной (пробной работы).

Практические задания выполняются по месту прохождения практики по индивидуальным заданиям в рамках программы производственного обучения.

Теоретический экзамен

Экзаменационные билеты для проверки теоретических знаний по профессии «Горничная»

Экзаменационный билет № 1 По профессии «Горничная»

1. Основные виды уборочных работ.
2. Уход за стеклянными покрытиями и зеркалами.
3. «Зеленые» средства для уборки номера.

Экзаменационный билет № 2 По профессии «Горничная»

1. Циклы оборота постельного белья.
2. Ежедневная текущая уборка.
3. Необходимые действия горничной перед началом работ.

Экзаменационный билет № 3 По профессии «Горничная»

1. Комплектация тележки горничной.
2. Правила работы с постельным бельем.
3. Стирка и чистка одежды гостя.

Экзаменационный билет № 4 По профессии «Горничная»

1. Генеральная уборка номера различной категории.
2. Технология заправки постели.
3. Назовите достоинства и недостатки профессионально технологического оборудования для уборки.

Экзаменационный билет № 5 По профессии «Горничная»

1. Уход за коврами покрытиями и мягким инвентарем.
2. Экспересс уборка.
3. Маркировка постельного белья.

Экзаменационный билет № 6 По профессии «Горничная»

1. Генеральная уборка.
2. Что относится к жилым, служебным и техническим помещениям.
3. Уборка забронированных номеров.

Экзаменационный билет № 7

По профессии «Горничная»

1. Что относится к подсобным и складским помещениям?
2. Уборка и подготовка VIP номера.
3. Правила поведения горничной в ситуации «Гость в номере»

Экзаменационный билет № 8

По профессии «Горничная»

1. Уход за корпусной мебелью.
2. Технология заправки постели.
3. Что запрещено делать горничной.

Экзаменационный билет № 9

По профессии «Горничная»

1. Уход за мягкой мебелью
2. Порядок возобновления туалетных принадлежностей.
3. Правила поведения горничной в ситуации «Гость вернулся в номер во время уборки»

Экзаменационный билет № 10

По профессии «Горничная»

1. Промежуточная уборка номера.
2. Специальные программные модули для автоматизации работы горничных.
3. Вечерняя уборка номера

Экзаменационный билет № 11

По профессии «Горничная»

1. Санитарно – гигиенические принадлежности. Маркировка.
2. Квалификационные требования к горничным.
3. Мероприятия проводимые пред приемом гостей и их заселением в номер.

Экзаменационный билет № 12

По профессии «Горничная»

1. Последовательность уборки.
2. Перечислите профессиональное технологическое оборудование для уборки.
3. Уборка санузла общего пользования

Экзаменационный билет № 13

По профессии «Горничная»

1. В чем суть государственного стандарта ГОСТ Р 51870-2002
2. Влажная и сухая уборка.
3. Назовите основные группы помещений гостиниц.

Экзаменационный билет № 14

По профессии «Горничная»

1. Уборка помещений общего пользования.
2. Уборка санузла в номере.
3. Стирка и чистка одежды гостя

Экзаменационный билет № 15

По профессии «Горничная»

1. Технология уборки гостиничного номера.
2. Что относится к уборочным материалам, инвентарю и оборудованию?
3. Нестандартные ситуации при уборки номера в отеле.

