

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ АРХИТЕКТУРЫ И СТРОИТЕЛЬСТВА»  
(ГБПОУ ИО ИТАС)**

СОГЛАСОВАНО

Работодатель

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ ИО ИТАС

\_\_\_\_\_/Б.А. Михайлов/  
Приказ № \_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ / ПЕРЕПОДГОТОВКИ  
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО**

11695 «Горничная»

Квалификация – Горничная

Продолжительность обучения – 144 часа

Форма обучения – очно-заочная

Категория слушателей – лица, имеющие и не имеющие основное общее или среднее общее образование, в том числе из числа незанятого населения: женщины, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком, а также безработные женщины

Иркутск,  
2018 г.

Основная программа профессионального обучения разработана для профессиональной подготовки/переподготовки по профессии рабочего, должности служащего на основе требований профессионального стандарта, утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации № 657-н от 05 сентября 2017 г. по профессии «Горничная» (рег.№ 1079)

**Организация-разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Иркутский техникум архитектуры и строительства» (ГБПОУ ИО ИТАС)

**Разработчики:**

1. Фурсенко М.А., Зам. директора по УПР ГБПОУ ИО ИТАС
2. Кузнецова Е.Н., зам директора по УМР ГБПОУ ИО ИТАС
3. Липатова Т.А., преподаватель ГБПОУ ИО ИТАС
4. Богданова Л.Е., зав отделением ГБПОУ ИО ИТАС

**Рецензенты:**

\_\_\_\_\_ (место работы)                      \_\_\_\_\_ (занимаемая должность)                      \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании  
предметно-цикловой комиссии сервисной деятельности

Протокол № 6 от «14» февраля 2018 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ /Алиева С.А/

Заместитель директора по учебно-методической работе \_\_\_\_\_ Е.Н.Кузнецова

<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>	<b>стр.</b>
<b>ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ:</b>	4
1. Общие положения	4
1.1. Цель реализации программы	4
1.2. Требования к поступающим	4
1.3. Срок освоения программы	4
1.4. Формы обучения	4
1.5. Режим занятий	4
2. Характеристика профессиональной деятельности	5
2.1. Область профессиональной деятельности	5
2.2. Объекты профессиональной деятельности	5
2.3. Квалификационная характеристика выпускника: описание ОТФ	5
2.4. Планируемые результаты обучения	5
3. Учебный план	10
4. Календарный учебный график	11
5. Условия реализации программы	12
5.1. Кадровое обеспечение	12
5.2. Материально-технические условия	12
5.3. Учебно-методическое обеспечение	13
5.4. Организационное обеспечение	14
6. Оценка качества освоения программы	15
<b>ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН (ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ), ВКЛЮЧАЯ МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ИХ РЕАЛИЗАЦИЮ</b>	16
Приложение 1. Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Основы профессиональной этики	16
Приложение 2. Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01. Выполнение работ горничной	23
<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b>	42
Приложение 4. Перечень контрольных вопросов и заданий	42

# ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1 Цель реализации программы

Настоящая программа может быть реализована в качестве программы профессиональной подготовки или программы профессиональной переподготовки по профессии рабочего, должности служащего.

Реализация программы в качестве программы профессиональной подготовки по профессии рабочего направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Реализация программы в качестве программы профессиональной переподготовки по профессии рабочего направлена на обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего или должность служащего, в целях получения новой профессии рабочего или должности служащего.

Целью реализации настоящей программы является:

- 1) получение лицами различного возраста компетенции, необходимой для выполнения вида / нового вида профессиональной деятельности *«Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения»* с учетом потребностей производства и для работы с конкретным оборудованием и технологиями;
- 2) получение указанными лицами квалификации *«Горничная»*.

### 1.2. Требования к поступающим

К освоению основных программ профессионального обучения по программам профессиональной подготовки / переподготовки по профессиям рабочих, должностям служащих допускаются:

- лица различного возраста, имеющие основное общее или среднее общее образование;
- лица, не имеющие основного общего или среднего общего образования, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья (с различными формами умственной отсталости), без требований к уровню образования.

### 1.3. Срок освоения программы

Трудоемкость обучения по данной программе – 144 часа, включая все виды аудиторной и самостоятельной работы обучающегося, а также практику.

### 1.4. Формы обучения

Форма обучения – очно-заочная.

### 1.5. Режим занятий

Режим занятий – 8 часов в день, 5 раз в неделю – всего 40 часов в неделю.

## **2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **2.1. Область профессиональной деятельности**

Выполнение работ при обслуживании населения, деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

### **2.2. Объекты профессиональной деятельности:**

- гостиницы и прочие места для временного проживания;
- материалы для уборки номерного фонда;
- технологии уборки номерного фонда;
- ручной и механизированный инструмент, приспособления и оборудование для уборки номерного фонда;

### **2.3. Квалификационная характеристика выпускника: описание обобщенных трудовых функций в соответствии с профессиональным стандартом**

В соответствии с требованиями профессионального стандарта «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 657-н от 05 сентября 2017 г.) выпускник должен быть готов к выполнению предусмотренных профессиональным стандартом трудовых функций 2 уровня квалификации, относящихся к обобщенной трудовой функции (ОТФ):

#### **А. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.**

трудовых функций:

ТФ.01. (А/01.3) Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ТФ.02. (А/02.3) Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.

ТФ.03. (А/03.3) Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

#### **В. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения**

трудовых функций:

ТФ.01. (В/01.4) Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ТФ.02. (В/02.4) Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ТФ.03. (В/03.4) Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

### **2.4. Планируемые результаты обучения**

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

**Основная цель вида профессиональной деятельности:** Поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

**Формируемые профессиональные компетенции:**

Обобщенные трудовые функции в соответствии с ПС	Профессиональные компетенции
ОТФ 01	ПК.1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
ОТФ 02	ПК.2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

## Результаты освоения образовательной программы (профессиональные компетенции, практический опыт, умения, знания):

Профессиональные компетенции / Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Практический опыт / Трудовые действия	Умения	Знания
ОТФ.1. – ПК.1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	ТФ.01 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда</li> <li>- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде</li> <li>- Комплектация номерного фонда расходными материалами</li> <li>- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде</li> <li>- Уборка ванной комнаты в номерном фонде</li> <li>- Уборка спальни, комнат в номерном фонде</li> <li>- Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке</li> <li>- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</li> <li>- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде</li> <li>- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей</li> <li>- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</li> <li>- Прием номера при выезде гостя</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</li> <li>- Производить текущую уборку номерного фонда</li> <li>- Осуществлять экипировку номерного фонда</li> <li>- Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</li> <li>- Вести документацию по текущей уборке номерного фонда</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</li> <li>- Правила обработки различных поверхностей номерного фонда</li> <li>- Правила подбора и использования уборочного инвентаря</li> <li>- Правила и методы текущей уборки номерного фонда</li> <li>- Процедуры выезда гостя</li> <li>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</li> <li>- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> </ul>
	ТФ.02 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей</li> <li>- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде</li> <li>- Комплектация номерного фонда расходными материалами</li> <li>- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде</li> <li>- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде</li> <li>- Уборка ванной комнаты в номерном фонде</li> <li>- Уборка спальни, комнат в номерном фонде</li> <li>- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</li> <li>- Проверка наличия и сохранности имущества</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</li> <li>- Производить уборку номерного фонда после выезда гостей</li> <li>- Осуществлять экипировку номерного фонда</li> <li>- Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</li> <li>- Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</li> <li>- Правила обработки различных поверхностей номерного фонда</li> <li>- Правила подбора и использования уборочного инвентаря</li> <li>- Правила уборки номерного фонда после выезда гостей</li> <li>- Процедуры выезда гостя</li> <li>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</li> <li>- Правила использования электрооборудования для уборки номерного</li> </ul>

		<p>организации в номерном фонде</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей</li> <li>- Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения</li> <li>- Прием номера при выезде гостя</li> </ul>		<p>фонда</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> <li>- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> </ul>
	ТФ.03 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой</li> <li>- Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой</li> <li>- Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда</li> <li>- Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда</li> <li>- Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде</li> <li>- Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> <li>- Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов</li> <li>- Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде</li> <li>- Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде</li> <li>- Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- Правила генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> </ul>
ОТФ.1. – ПК.2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	ТФ.01. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных</li> <li>- Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования</li> <li>- Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки</li> <li>- Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники</li> <li>- Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов</li> <li>- Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе</li> <li>- Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины</li> <li>- Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен</li> <li>- Готовить отчеты о работе бригады горничных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>- Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных</li> <li>- Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>- Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда</li> <li>- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> </ul>



	<p>ТФ.02. Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Планирование деятельности бригады горничных</li> <li>- Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных</li> <li>- Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности</li> <li>- Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий</li> <li>- Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения</li> <li>- Составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения</li> <li>- Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг</li> <li>- Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных</li> <li>- Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи</li> <li>- Организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям</li> <li>- Обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда</li> <li>- Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>- Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>- Стандарты оказания дополнительных услуг</li> <li>- Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>- Основы межличностного и делового общения</li> <li>- Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> <li>- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> </ul>
	<p>ТФ.03. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда</li> <li>- Реализация текущих контролируемых действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки</li> <li>- Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности</li> <li>- Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин</li> <li>- Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных</li> <li>- Анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей</li> <li>- Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>- Современные методы контроля организации деятельности подчиненных</li> <li>- Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> <li>- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> </ul>

### 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

профессиональной подготовки /переподготовки

по профессии 11695 «Горничная»

Квалификация: Горничная

**Категория слушателей** – лица, имеющие основное общее или среднее общее образование, лица, не имеющие основного общего образования, в том числе лица с ограниченными возможностями здоровья (с различными формами умственной отсталости)

**Продолжительность обучения** – 144 часа

**Форма обучения** – очно-заочная

**Форма итоговой аттестации** - квалификационный экзамен

Индекс	Элементы учебного процесса, в т.ч. учебные дисциплины, профессиональные модули, междисциплинарные курсы	Формы контроля	Максимальная нагрузка, всего часов	В том числе		
				самостоятельная работа	аудиторная нагрузка	практические / лабораторные занятия
1	2	3	4	5	6	7
	<b>Обязательная часть циклов ОПОП</b>		<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>14</b>
<b>ОП.00</b>	<b>Общепрофессиональные дисциплины</b>		<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
ОП.01	Основы профессиональной этики	зачет	10	4	6	2
<b>П.00</b>	<b>Профессиональный цикл</b>		<b>134</b>	<b>32</b>	<b>102</b>	<b>12</b>
<b>ПМ.00</b>	<b>Профессиональные модули</b>		<b>134</b>	<b>32</b>	<b>102</b>	<b>12</b>
ПМ.01	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная		122	32	90	12
МДК.01.01	Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения	диф. зачет	50	24	26	10
МДК.01.02	Планирование организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	диф. зачет	18	8	10	2
<b>УП.01</b>	<b>Учебная практика</b>	диф. зачет	18	-	18	-
<b>ПП.01</b>	<b>Производственная практика</b>	диф. зачет	36	-	36	-
	Консультации		<b>6</b>	-	<b>6</b>	-
	Квалификационный экзамен	Экзамен	<b>6</b>	-	<b>6</b>	-
<b>Всего:</b>			<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>14</b>

#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

профессиональной подготовки / переподготовки

по профессии 11695 «Горничная»

Квалификация: Горничная

Индекс	Элементы учебного процесса, в т.ч. учебные дисциплины, профессиональные модули, междисциплинарные курсы	Всего часов	Учебные недели (кол-во дней в неделю)			
			1	2	3	4
			5 дн.	5дн.	5дн.	5дн.
1	2	3	4	5	6	7
	<b>Обязательная часть циклов ОПОП</b>	<b>144</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>24</b>
<b>ОП.00</b>	<b>Общепрофессиональные дисциплины</b>	<b>10</b>				
ОП.01	Основы профессиональной этики	6	4	2		
	Самостоятельная работа	4	2	2		
<b>ПМ.00</b>	<b>Профессиональные модули</b>	<b>134</b>				
ПМ.01	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	122				
МДК.01.01	Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения	26	14	12		
	Самостоятельная работа	24	10	14		
МДК.01.02	Планирование организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	10	6	4		
	Самостоятельная работа	8	4	4		
УП.01	Учебная практика	18		2	16	
ПП.01	Производственная практика	36			24	12
<b>К.00</b>	Консультации	<b>6</b>				6
<b>КЭ.00</b>	Квалификационный экзамен	<b>6</b>				6
	<b>Итого:</b>	<b>144</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>24</b>

## 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 5.1. Кадровое обеспечение образовательной программы

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю основной профессиональной образовательной программы профессионального обучения.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- среднее специальное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю модуля.
- наличие 3 квалификационного разряда с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

### 5.2. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных кабинетов, мастерских, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет технологии, основ профессиональной этики	Лекции, семинары Практические и лабораторные занятия	<ul style="list-style-type: none"><li>– комплект учебно-наглядных пособий;</li><li>– комплект бланков технологической документации;</li><li>– учебные пособия;</li><li>– мультимедиа оборудование (компьютер, проектор, экран)</li></ul>
Учебная мастерская	Учебная практика	<ul style="list-style-type: none"><li>– номерной фонд комбинированный шкаф с классной доской, киноэкраном и отделениями для размещения и хранения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, личного инструмента, технической литературы;</li><li>– оборудование для демонстрации рабочих приемов в период инструктирования обучающихся;</li><li>– комплект инструментов и приспособлений;</li><li>– комплект учебно-наглядных пособий;</li><li>– ручной инструмент;</li><li>– механизированные инструменты и оборудование;</li><li>– расходные материалы для уборки номерного фонда;</li><li>– средства индивидуальной защиты;</li><li>– аптечка.</li></ul>

### **5.3. Учебно-методическое обеспечение программы**

#### ***Нормативно-правовые документы:***

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
3. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.
6. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
7. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
8. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. №490 ( в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.- 01.02.2005 г.)
9. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"
10. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516- ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»
11. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.
12. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);
13. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);
14. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
15. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
16. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

#### ***Учебники и учебные пособия:***

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. - М: Издательский центр «Академия». 2011

2. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2011
3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2012
4. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2011
5. Ляпина Ю.И. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учебник для сред.проф. образования / И.Ю.ляпина, Т.Л.Игнатьева, С.В.Безрукова. – 2-е изд. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 256с.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах:
7. Электронные ресурсы: учеб. пособие для сред. проф. Образования / М.А.
8. Ёхина . - М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 208с.

#### **Периодические издания:**

1. Журнал «Отель» [www.hotelmagazine.ru](http://www.hotelmagazine.ru)
2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <http://spstjournal.org/>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.travelmole.com>
2. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>
7. <http://www.comfortprofi.ru>
8. <http://www.hotels.su>
9. <http://www.gaomoskva.ru>
10. <http://www.frontdesk.ru>
11. <http://www.prachka.ru>

## **5.4. Организационное обеспечение**

Реализация программы модуля предполагает производственную практику. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» является освоение междисциплинарных курсов «Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения», «Планирование организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения» и учебной практики.

При проведении практических занятий в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы численностью не менее 8 человек.

При подготовке к итоговой аттестации по модулю организуется проведение консультаций.

## 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы профессиональной подготовки / переподготовки по профессии *11695 Горничная* включает промежуточную и итоговую аттестацию слушателей.

**6.1. Промежуточная аттестация** проводится по результатам освоения программ учебных дисциплин *«Основы профессиональной этики»*, и профессионального модуля *«Выполнение работ по профессии 11695 Горничная»*. Формы и условия проведения промежуточной аттестации доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

**6.2. Итоговая аттестация** предусматривает проведение квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и практического опыта программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов.

**Квалификационный экзамен** включает в себя **практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний** в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте *«Горничная»* и соответствующих профессии *11695 Горничная*.

Тематика практической квалификационной работы соответствует содержанию осваиваемого профессионального модуля.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все экзаменационные испытания, предусмотренные программами учебных дисциплин и профессионального модуля. В ходе выполнения слушателем практической квалификационной работы членами экзаменационной комиссии проводится оценка освоенных выпускниками профессиональных компетенций в соответствии с критериями, утвержденными образовательным учреждением после предварительного положительного заключения работодателей.

Членами экзаменационной комиссии определяется оценка качества освоения программы по профессии. Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и получившим положительную оценку на квалификационном экзамене, выдаются документы установленного образца.

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ АРХИТЕКТУРЫ И СТРОИТЕЛЬСТВА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ  
по профессии 11695 Горничная**

2018 г.



## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	22

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Основы профессиональной этики**

### **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и в профессиональной подготовке в составе программ повышения квалификации по профессии 11695 Горничная.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

– определять темперамент и характер человека по внешнему виду;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

– психологические основы общения;

– общее понятия о личности, процессе ее формирования;

– психологические этапы процесса обслуживания клиента в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;

– сущность профессионального поведения работника конкретной зоны;

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 10 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 6 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 4 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>10</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>6</b>
в том числе:	
теоретические занятия	4
практические работы	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>4</b>
в том числе:	
подготовка отчетов по практическим работам	2
подготовка сообщений	2
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы профессиональной этики

Наименование разделов и тем дисциплины	№ урока	Наименование темы урока, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>Тема 1. Психология общения в сфере услуг</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1	<b>Введение. Профессиональная этика и культура обслуживания.</b> Культура обслуживания (понятие и сущность). Составные элементы культуры обслуживания: психологический, эстетический, этический, организационный.	1	2
	2	<b>Психология общения в сфере услуг.</b> Роль психологии в повышении культуры общения. Общее понятие о личности, процессе ее формирования. Психологическая структура личности. Зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности.	1	2
	3	<b>Специфика трудовой деятельности работника конкретной зоны</b> Ее компоненты: коммуникативный, конструкторский, организационный. Коммуникативные умения и навыки.	1	
	4	<b>Практическая работа № 1. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду</b>	1	
		<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Подготовка отчетов по практическим работам. Подготовка сообщений на тему «Психологические этапы процесса обслуживания клиента»	2	
<b>Тема 2. Этическая культура и ее роль в сфере услуг</b>		<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>	
	5	<b>Понятие об этической и межнациональной культуре.</b> Мораль и этика. Основные категории этики. Роль морали в формировании личности в поведении человека. Национальные особенности делового общения.	1	2
	6	<b>Сфера деятельности этикета. Вербальные средства общения.</b> Виды речевого этикета и их применение в профессиональной деятельности. Невербальные пути общения в межнациональной культуре. Эстетические требования к внешнему облику работника.	1	2
		<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Подготовка отчетов по практическим работам. Подготовка сообщений на тему «Невербальные пути общения»	2	
<b>Всего:</b>			<b>10</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект учебно-методической документации;
- учебные пособия.

##### **Технические средства обучения:**

- мультимедийное оборудование (экран, проектор, компьютер или ноутбук);
- лицензионное программное обеспечение профессионального назначения.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники:**

1. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Шеламова Г.М. – 11-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.
2. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Усов. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.

###### **Дополнительные источники:**

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.
2. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Изд. 6-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2013.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
4. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве: учеб. пособие – М.: Издательский центр «Академия», 2012.

###### **Нормативные документы:**

1. Закон РФ «О защите прав потребителей»
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации

###### **Интернет – ресурсы:**

1. Электронный ресурс «Эргономика». Форма доступа: <http://www.ergomeb.ru/>
2. Электронный ресурс портала для офисных работников. Форма доступа: <http://www.liveinoffice.ru/>
3. Административно-управленческий портал «AUP.Ru». Электронная библиотека экономической и деловой литературы. Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Уметь:</b>	
определение темперамента и характера человека по внешнему виду	оценка результатов выполнения практических работ № 1
<b>Знать:</b>	
психологические основы общения	устный опрос, тестирование, оценка результатов выполнения самостоятельной работы
общее понятия о личности, процессе ее формирования	устный опрос, тестирование, оценка результатов выполнения самостоятельной работы
психологические этапы процесса обслуживания клиента в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	устный опрос, тестирование, оценка результатов выполнения самостоятельной работы
сущность профессионального поведения работника конкретной зоны	устный опрос, тестирование, оценка результатов выполнения самостоятельной работы

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ АРХИТЕКТУРЫ И СТРОИТЕЛЬСТВА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.01 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная**

2018 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	36
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	39



# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.

### 1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

***ПК.1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения***

**иметь практический опыт:**

- комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда, после выезда гостей, для генеральной уборки номерного фонда;
- проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;
- комплектации номерного фонда расходными материалами;
- смены постельного белья и полотенец в номерном фонде
- уборки ванной комнаты в номерном фонде
- уборки спальни, комнат в номерном фонде
- контроля ассортимента мини-бара в номерном фонде;
- сдачи вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;
- выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
- проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;
- регистрации забытых и потерянных гостями вещей;
- приема номера при выезде гостя;
- итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения;
- сдачи в стирку гардин и тюля с их заменой;
- сдачи в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;

- мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда;
- чистки вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;
- чистки ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;
- чистки стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;

**уметь:**

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера
- производить текущую уборку номерного фонда, уборку номерного фонда после выезда гостей
- осуществлять экипировку номерного фонда
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда
- 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 загрязнение со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде

**знать:**

- правила использования моющих и чистящих средства, препараты для уборки номерного фонда;
- правила обработки различные поверхности номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей;
- процедуру 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 гостей;
- правила и методы организации генеральной уборки номерного фонда;
- правила генеральной уборки номерного фонда.

***ПК 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения***

**иметь практический опыт:**

- оценки наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных;
- составления заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования;
- расчета и заказа постельного белья в соответствии с планом уборки;

- организации приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники;
- подготовки отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов;
- контроля условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда;
- планирования деятельности бригады горничных;
- проведения вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных;
- распределения заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности;
- координации и контроля выполнения членами бригады горничных производственных заданий;
- определения потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения;
- составления и подачи заявок в инженерно-техническую службу средства размещения;
- оформления квитанций заказов на оказание дополнительных услуг;
- взаимодействия со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- определения и использования форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда;
- реализации текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки;
- оценки результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности;
- выявления отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин;
- подготовки отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период;

**уметь:**

- осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе;
- предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины;
- осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен;
- готовить отчеты о работе бригады горничных;
- разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных;
- распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи;

- организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям;
- обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда;
- управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей;
- использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных;

**знать:**

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
- основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
- стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
- стандарты оказания дополнительных услуг
- нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда
- основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения
- основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения
- основы межличностного и делового общения
- основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – **134** часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 68 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 32 часов;

учебной и производственной практики – 54 часа;

консультации – 6 часов;

квалификационный экзамен – 6 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения**, в том числе профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
ПК 2	Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Объем времени, отведенный на практику		Объем времени, отведенный на квалификационный экзамен	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная, часов	Консультации	Квалификационный экзамен
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1	Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	50	26	10	24	-	-	-	-
ПК 2	Раздел 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	18	10	2	8	-	-	-	-
ПК 1, ПК 2	Учебная практика	18				18	-	-	-
ПК 1, ПК 2	Производственная практика, часов	36				-	36	-	-
	Консультации	6				-	-	6	-
ПК 1, ПК 2	Квалификационный экзамен	6				-	-	-	6
	<i>Всего:</i>	<i>134</i>	<i>36</i>	<i>12</i>	<i>32</i>	<i>18</i>	<i>36</i>	<i>6</i>	<i>6</i>

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ)	№ урока	Наименование темы урока, содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	5	
<b>Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</b>			<b>50</b>		
<b>МДК 01.01. Оборудование и технология уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</b>			<b>50</b>		
<b>Тема 1.1. Общие сведения о гостиничном хозяйстве</b>	<b>Содержание</b>		6		
	1-2	<b>Введение. Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма.</b> Общие сведения о гостиничном хозяйстве. Режим рабочего дня, эстетические, гигиенические требования к внешнему облику и рабочей одежде. Основные вредные производственные факторы и методы борьбы с ними.	2		3
	3-4	<b>Охрана труда, электробезопасность и пожарная безопасность на предприятии.</b> Правила безопасности труда и производственной санитарии. Основы законодательства о труде. Правила и нормативные документы по безопасности труда на производстве. Основные причины травматизма. Меры безопасности при работе горничной. Особенности работы горничной.	2		3
	5	<b>Практическое занятие № 1.</b> Изучение инструкций по безопасности труда.	1		
	6	<b>Практическое занятие № 2.</b> Оказание первой доврачебной помощи пострадавшим при химических травмах, электротравмах.	1		
	<b>Самостоятельная работа</b> Проработка конспектов лекций, изучение специальной и дополнительной литературы по темам: нормативные документы по безопасности труда на производстве, особенности работы горничной, основные причины травматизма. Подготовка к практическим работам, оформление практических работ, отчетов.		4		
<b>Тема 1.2. Основные операции при выполнении текущей уборки номерного фонда</b>	<b>Содержание</b>		7		
	7-8	<b>Выполнение текущей уборки.</b> Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда. Основные операции при выполнении текущей уборки номерного фонда	2		3

	9-10	<b>Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</b> Правила обработки различных поверхностей номерного фонда. Подборка и комплектование возобновляемых материалов гостиничного номера. Правила подбора и использования уборочного инвентаря. Правила и методы текущей уборки номерного фонда	2	3
	11	<b>Практическое занятие № 3.</b> Выполнение текущей уборки номерного фонда.	1	
	12	<b>Практическое занятие № 4.</b> Выполнение подбора и использования уборочного инвентаря.	1	
	13	<b>Практическое занятие № 5.</b> Выполнение обработки различных поверхностей номерного фонда. Подборка и комплектование возобновляемых материалов гостиничного номера.	1	
	<b>Самостоятельная работа</b> Проработка конспектов лекций, изучение специальной и дополнительной литературы по темам: основные операции при выполнении текущей уборки номерного фонда. Подготовка к практическим работам, оформление практических работ, отчетов.		6	
<b>Тема 1.3.</b> Основные операции при выполнении текущей уборки номерного фонда с использованием электрооборудования	<b>Содержание</b>		3	
	14-15	<b>Использование электрооборудования при выполнении текущей уборки номерного фонда.</b> Требования охраны труда и электробезопасности. Правила использования электрооборудования при выполнении текущей уборки номерного фонда	2	
	16	<b>Практическое занятие № 6.</b> Выполнение текущей уборки номерного фонда с использованием электрооборудования Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда. Заполнить необходимую документацию	1	
	<b>Самостоятельная работа</b> Проработка конспектов лекций, изучение специальной и дополнительной литературы по темам: требования охраны труда и электробезопасности. Подготовка к практическим работам, оформление практических работ, отчетов.		4	
<b>Тема 1.4.</b> Экипировка номерного фонда	<b>Содержание</b>		3	
	17-18	<b>Экипировка номерного фонда</b> Прием номера при выезде гостя. Способы проверки рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.	2	
	19	<b>Практическое занятие № 7.</b> Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда. Требования стандартов уборки средства размещения.	1	



	<b>Самостоятельная работа</b> Проработка конспектов лекций, специальной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим работам, оформление практических работ, отчетов и подготовка их защите.		4	
<b>Тема 1.5.</b> Основные операции при выполнении уборки номерного фонда после выезда гостей	<b>Содержание</b>		7	
	20-21	<b>Правила уборки номерного фонда после выезда гостей</b> Уборка ванной комнаты. Уборка спальни, комнат в номерном фонде. Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей. Контроль качества уборки номерного фонда после выезда гостей. Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандарта уборки.	2	3
	22	<b>Практическое занятие № 8.</b> Составление технологической карты по выполнению текущей уборки номерного фонда	1	
	23	<b>Практическое занятие № 9.</b> Составление технологической карты по выполнению генеральной уборки номерного фонда.	1	
	24	<b>Практическое занятие № 10.</b> Составление технологической карты по выполнению генеральной уборки номерного фонда после выезда гостей.	1	
	25-26	<b>Итоговое занятие по МДК. Дифференцированный зачет.</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Проработка конспектов лекций, специальной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим работам, оформление практических работ, отчетов и подготовка их защите.		6	
<b>Раздел 2.</b> <b>Планирование организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения</b>			<b>18</b>	
<b>МДК 01.02. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения</b>			<b>18</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Организация работы бригады горничных в гостиницах	<b>Содержание</b>		10	
	1-2	<b>Получение и использование расходных материалов бригадой горничных</b> Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных. Составление заявок на расходные и мо-	2	3

		ющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования. Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов.		
3-4		<b>Получение и использование уборочной техники бригадой горничных</b> Прием, хранение и использование бригадой горничных уборочной техники. Составление заявок на ремонт и обновление уборочного оборудования.	2	3
5-6		<b>Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода</b> Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов. Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.	2	3
7		<b>Практическое занятие № 1.</b> Подготовка отчетов о работе бригады горничных	1	
8		<b>Практическое занятие № 2.</b> Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов	1	
9		<b>Стандарты поддержания чистоты номерного фонда</b> Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения. Предупреждение фактов хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины	1	3
10		<b>Дифференцированный зачет</b>	1	3
		<b>Самостоятельная работа</b> Проработка конспектов лекций, специальной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим работам, оформление практических работ, отчетов и подготовка их защите. Подготовка отчетов о работе бригады горничных. Контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен	8	
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Оформление заявок на устранение технических неисправностей в номере Выполнение комплектации уборочной тележки Выполнение экспресс уборки номера Выполнение контроля качества уборки в номере Выполнение работы по текущей уборке номерного фонда. Выполнение работы по генеральной уборке номерного фонда. Выполнение работы по выполнению генеральной уборки номерного фонда после выезда гостей Регистрация забытых и потерянных гостями вещей Выполнение текущей уборки номерного фонда с использованием электрооборудования Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда. Заполнение документации.			<b>18</b>	

Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов.		
<b>Производственная практика</b>	<b>36</b>	
<b>Виды работ</b>		
Ознакомление с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы.		
Отработка технологии уборки свободных и заселенных гостиничных номеров.		
Отработка процедуры приемки и сдачи гостиничного номера.		
Отработка процедуру завершения уборки.		
Выполнение работы по текущей уборке номерного фонда.		
Выполнение работы по генеральной уборке номерного фонда.		
Регистрация забытых и потерянных гостями вещей.		
Выполнение текущей уборки номерного фонда с использованием электрооборудования.		
Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда. Заполнение документации.		
Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных		
Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования		
Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов.		
Выполнение работы по выполнению генеральной уборки номерного фонда после выезда гостей.		
<b>Консультации</b>	<b>6</b>	
<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>6</b>	
	<b>Всего</b>	<b>134</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля обеспечивается учебным кабинетом технологии.

Оборудование учебного кабинета технологии и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект инструментов и приспособлений для выполнения работ горничной;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект бланков технологической документации;
- комплект плакатов;
- учебные пособия.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- комбинированный шкаф с классной доской, киноэкраном и отделениями для размещения и хранения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, личного инструмента, литературы;
- техническое оборудование для демонстрации рабочих приемов в период инструктирования обучающихся;
- комплект инструментов и приспособлений;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- ручной инструмент (инвентарь) горничной;
- механизированные инструменты и оборудование;
- материалы;
- средства индивидуальной защиты;
- аптечка.

Реализация программы модуля предполагает обязательную итоговую (концентрированную) производственную практику.

Производственная практика осуществляется в гостиничных комплексах и иных средствах размещения в гостиничных, где обучающиеся овладевают современной техникой и технологией, приемами и способами работы передовиков производства.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015г №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
3. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)

5. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995 г.
6. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
7. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
8. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. №490 ( в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.- 01.02.2005 г.)
9. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"
10. Постановление Правительства Москвы от 18 июля 2006г № 516- ПП «О неотложных мерах по стимулированию развития гостиничного хозяйства города Москвы»
11. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.
12. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);
13. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями);
14. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
15. Федеральным законом от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
16. Федеральным законом от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

#### **Дополнительные источники:**

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В.Сорокина. – М.: Альфа - М: ИНФРА-М, 2014.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. - М: Издательский центр «Академия». 2011
3. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2011
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2012
5. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2011

### **Электронные ресурсы:**

1. Журнал «Отель» [www.hotelmagazine.ru](http://www.hotelmagazine.ru)
2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» <http://spstjournal.org/>

#### **Интернет-ресурсы**

1. <http://www.travelmole.com>
  2. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
  3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
  4. <http://all-hotels.ru>
  5. <http://www.amadeus.ru/>
  6. <http://www.gaomoskva.ru>
1. <http://www.comfortprofi.ru>
  2. <http://www.hotels.su>
  3. <http://www.gaomoskva.ru>
  4. <http://www.frontdesk.ru>
  5. <http://www.prachka.ru>

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение программы модуля базируется на изучении общепрофессиональных дисциплины «Основы профессиональной этики».

Реализация программы модуля предполагает итоговую (концентрированную) производственную практику. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» является освоение междисциплинарных курсов «Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения», «Планирование организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения» и учебной практики.

При проведении практических занятий в зависимости от сложности изучаемой темы и технических условий возможно деление учебной группы на подгруппы численностью не менее 8 человек.

При подготовке к итоговой аттестации по модулю организуется проведение консультаций.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю модуля и профессии Горничная.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- Инженерно-педагогический состав: среднее специальное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю модуля.

- Мастера: с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.	Правильность подбора приспособлений и инструментов в соответствии с выполняемыми видами работ	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Соблюдение правил охраны труда, электробезопасности и пожарной безопасности при выполнении производственного задания	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность комплектования тележки для текущей уборки, для уборки номерного фонда после выезда гостей, для генеральной уборки номерного фонда	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность обработки различных поверхностей номерного фонда	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность чистки стен, плинтусов, потолка в номерном фонде	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность подборки и комплектования возобновляемых материалы гостиничного номера	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность использования электрооборудования для уборки номерного фонда	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики</i>

		<i>Квалификационный экзамен</i>
	Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде в соответствии со стандартами поддержания чистоты	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Уборка ванной комнаты в номерном фонде в соответствии со стандартами поддержания чистоты	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Уборка спальни, комнат в номерном фонде в соответствии со стандартами поддержания чистоты	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность экипировки номерного фонда после выезда гостей	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
ПК.2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	Точность оценки наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Правильность составления заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Точность при расчете и заказе постельного белья в соответствии с планом уборки	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>
	Оперативность и точность при организации приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники	<i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики Квалификационный экзамен</i>



	<p>Правильность составления отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов</p>	<p><i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики</i>  <i>Квалификационный экзамен</i></p>
	<p>Правильность проведения вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных, распределения заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности</p>	<p><i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики</i>  <i>Квалификационный экзамен</i></p>
	<p>Правильность подготовки отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период</p>	<p><i>Оценка выполнения производственных заданий в рамках учебной практики и производственной практики</i>  <i>Квалификационный экзамен</i></p>

**Перечень контрольных вопросов и заданий**

1. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
2. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
3. Правила подбора и использования уборочного инвентаря
4. Правила и методы текущей уборки номерного фонда
5. Процедуры выезда гостя
6. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
7. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
8. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
9. Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда
10. Правила генеральной уборки номерного фонда
11. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
12. Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов
13. Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде
14. Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде
15. Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда
16. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
17. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
18. Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных
19. Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования
20. Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки
21. Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники
22. Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов
23. Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда