


Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО 11695 ГОРНИЧНАЯ
(профессиональная подготовка)**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «АА

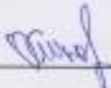


 В.Ф. Косых

«18» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

 О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель
программы:

Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

Составители
программы:

Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	7
3 Рабочая программа.....	17
4 Оценка качества освоения программы.....	40
5 Организационно-педагогические условия реализации программы.....	43
Приложение А – Задания к промежуточной аттестации.....	45
Приложение Б – Экзаменационные вопросы, задания	63

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н; закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; приказа Министерства образования и науки РФ от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»; Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих.

Содержание программы представлено учебным планом, учебно-тематическим планом, календарным учебным графиком, рабочими программами модулей, планируемыми результатами освоения программы, организационно-педагогическими условиями, оценочными материалами.

Рабочий учебный план содержит перечень модулей общепрофессионального цикла, и профессионального цикла с указанием времени, отводимого на освоение модулей, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

1.2 Цель реализации программы

Получение профессии, овладение профессиональными компетенциями, трудовыми функциями необходимыми для профессиональной деятельности горничной согласно профессиональному стандарту «Горничная»: А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей, А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

1.3 Планируемые результаты обучения

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

В результате освоения программы обучающийся должен уметь трудовые действия:

- 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

Прием номера при выезде гостя

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

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.

Необходимые умения

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

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

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.

Необходимые знания

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 использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда

Правила обработки различных поверхностей номерного фонда

Правила подбора и использования уборочного инвентаря

Правила уборки номерного фонда после выезда гостей

Процедуры выезда гостя

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера

Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда

Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде

Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда

Правила генеральной уборки номерного фонда

Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда

Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Особые условия допуска к работе: наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 320 часов.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 310 часов.

Самостоятельная работа – 10 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, успешно освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего. Квалификация Горничная 3 уровня.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл	38		38	32	-	6	
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	12		12	12			З ¹
Модуль 2 Основы поиска работы Промежуточная аттестация	4		4	4			З ¹
Модуль 3 Охрана и безопасность труда Промежуточная аттестация	4		4	4			З ¹
Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности	10		10	6		4	З ¹
Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам Промежуточная аттестация	8		8	6		2	З ¹
Раздел 2 Профессиональный цикл	128	10	118	52		66	
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела Промежуточная аттестация	10		10	8		2	З ¹
Модуль 2 Особенности организации работы службы эксплуатации номерного фонда Промежуточная аттестация	28	8	20	14		6	З ¹
Модуль 3 Инструментарий службы эксплуатации номерного фонда Промежуточная аттестация	11	1	10	6		4	З ¹
Модуль 4 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы Промежуточная аттестация	71	1	70	20		50	З ¹
Модуль 5 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования Промежуточная аттестация	8		8	4		4	З ¹
Производственная практика	144		144				ДЗ ²
Промежуточная аттестация	2		2	2			ДЗ ²
Консультация	2		2	2			

Итоговая аттестация	6		6			6	КЭ ³
Всего	320	10	310	88		78	

¹ Зачет.

² Дифференцированный зачет.

³ Квалификационный экзамен.

2.2 Календарный учебный график

№	Наименование циклов	Всего часов	Учебные недели										
			1 н	2 н	3н	4 н	5 н	6 н	7 н	8 н	9 н	10 н	
1	Общепрофессиональный цикл	38	X	X									
2	Профессиональный цикл	128		X	X	X	X						
3	Производственная практика	144						X	X	X	X		
4	Итоговая аттестация	6											X

¹Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.3 Учебно-тематический план

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл		38
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности		12
Тема 1.1 Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения, формы общения	Содержание учебного материала	4
	Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения: вербальные, невербальные.	2
	Формы общения: вежливость, приличия, корректность, тактичность.	2
Тема 1.2 Профессиональная этика и основные ее принципы	Содержание учебного материала	2
	Профессиональная этика и основные ее принципы. Основные нормы и правила современного этикета.	2
Тема 1.3 Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация	Содержание учебного материала	4
	Профессиональный имидж. Корпоративный имидж.	2
	Самопрезентация личных и профессиональных качеств.	2
Промежуточная аттестация	Зачет	2
Модуль 2 Основы поиска работы		4
Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.	Содержание учебного материала	2
	Способы поиска работы. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо	2
Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения	Содержание учебного материала	2
	Самопрезентация: внешний вид, речь, правила поведения. Собеседование и его виды. Правила поведения	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 3 Охрана и безопасность труда		4
Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования	Содержание учебного материала	2
	Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям гостиничной индустрии	2
Тема 3.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Производственное освещение	Содержание учебного материала	2
	Санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны. Классификация вредных веществ по характеру воздействия на организм человека. Производственное освещение: источники света и осветительные приборы, санитарно-гигиенические требования	1

Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности		10
Тема 4.1 Правовое регулирование трудовых отношений	Содержание учебного материала	2
	Формы правового регулирования трудовых отношений	2
Тема 4.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора	Содержание учебного материала	2
	Трудовой договор. Классификация трудовых договоров в зависимости от субъекта трудовых отношений. Материальная ответственность сторон трудового договора	2
Тема 4.3 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников	Содержание учебного материала	6
	Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников	2
	Практическое занятие №1	
	Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу	2
	Практическое занятие №2	
	Материальная ответственность сторон трудового договора	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам		8
Тема 5.1 Понятие безопасности в туризме	Содержание учебного материала	2
	Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ	2
Тема 5.2 Современные средства безопасности в гостеприимстве	Содержание учебного материала	4
	Требования пожарной безопасности. противопожарный режим организации. противопожарные системы и установки.	2
	Система безопасности гостиничного предприятия. Служба безопасности гостиницы. Система управления доступом. Система видеонаблюдения и обнаружения оружия и взрывчатых веществ.	2
Тема 5.3 Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	Практическое занятие №3	
	Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Раздел 2 Профессиональный цикл		128
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела		10

Тема 1.1 Понятие «Услуга». Виды гостиничных услуг.	Содержание учебного материала	2
	Особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги.	2
Тема 1.2 Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства	Содержание учебного материала	2
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Закон о защите прав потребителей. Стандарты качества обслуживания.	2
Тема 1.3 Основные службы гостиниц. Состав служб. Принципы функционирования служб гостиницы.	Содержание учебного материала	6
	Характеристика основных служб гостиниц. Состав служб. Основные выполняемые задачи. Квалификационные требования к работникам служб.	2
	Особенности взаимодействия служб гостиницы. Документооборот между службами гостиницы.	2
Тема 1.4 Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров и их комплектация.	Практическое занятие №4	
	Международная и российская классификация гостиничных номеров. Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 2 Особенности организации работы службы эксплуатации номерного фонда		28
Тема 2.1 Основные должностные и функциональные обязанности персонала службы эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала	8
	Роль и значение в деятельности гостиничного предприятия службы эксплуатации номерного фонда. Должностные обязанности персонала.	2
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Составить схему смены выхода на работу персонала службы номерного фонда</i>	2
	Практические занятия № 5	
	Передача дежурства в конце смены	2
	Практические занятия № 6	
	Отработка приемки вещей гостя в химчистку, прачечную	2
Тема 2.2 Стандарты внешнего вида сотрудников службы эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала	2
	Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников службы эксплуатации номерного фонда Личная гигиена.	2
Тема 2.3 Этикет и психология обслуживания гостей при уборке номера	Содержание учебного материала	2
	Речевые стандарты при общении с гостем.	2
Тема 2.4 Подготовка и организация работы горничной	Содержание учебного материала	4
	Подбор и комплектация средств уборки помещений. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены и других предметов, предоставляемых гостям.	2
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Составить карту заполняемости номерного фонда гостиницы</i>	2

Тема 2.5 Охрана труда и техника безопасности	Содержание учебного материала	6
	Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, оборудованием.	2
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Составить список номеров телефонов экстренных служб</i>	2
	Действия в чрезвычайных ситуациях. Принятие мер на месте происшествия	2
Тема 2.6 Работа персонала службы номерного фонда с забытыми и найденными вещами гостей	Содержание учебного материала	6
	Процедура работы с забытыми и найденными вещами. Связь с соответствующими службами.	2
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Оформить акт на возврат забытой вещи. Составить заявку на ремонт в инженерно-техническую службу</i>	2
	Практические занятия №7	
	Хранение забытых вещей гостя	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 3 Инструментарий службы эксплуатации номерного фонда		11
Тема 3.1 Инвентарь и оборудование для уборки	Содержание учебного материала	4
	Современное уборочное оборудование и инвентарь.	2
	Практические занятия № 8	
	Комплектация тележки горничной, пополнение номеров сервисными принадлежностями	2
Тема 3.2 Средства для уборки	Содержание учебного материала	5
	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств	2
	Самостоятельная работа обучающихся <i>Заполнить сравнительную таблицу «Уборочная техника» «Инвентарь»</i>	1
	Практические занятия №9	
	Работа с моющими средствами, инвентарем и оборудованием	2
Тема 3.3 Организация складов для хранения инвентаря и средств уборки	Содержание учебного материала	2
	Правила хранения инвентаря и моющих средств для уборки	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 4 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы		71
Тема 4.1 Виды и назначение уборочных работ	Содержание учебного материала	10
	Этапы уборки номера и служебных зон гостиницы.	2
	Практические занятия №10	
	Уборка жилой комнаты	4
	Практические занятия №11	
Уборка ванной комнаты	4	
Тема 4.2 Последовательность выполнения еже-	Содержание учебного материала	6
	Процедура возобновления материалов для гос-	2

дневной текущей уборки	тей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья.	
	Практические занятия №12	
	Смена постельного белья в закрепленных номерах	4
Тема 4.3 Уборка номера во время проживания гостя	Содержание учебного материала	6
	Отличия методов уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера.	2
	Практические занятия №13	
	Отработка технологии уборки заселенных номеров	4
Тема 4.4 Вечерний сервис	Содержание учебного материала	2
	Подготовка комнаты ко сну гостей. Отработка процедуры подготовки постели ко сну	2
Тема 4.5 Уборка номера по выезду гостя	Содержание учебного материала	10
	Технология уборки номера по выезду гостя	2
	Практические занятия №14	
	Отработка технологии уборки свободных номеров	8
Тема 4.6 Уборка номеров VIP-гостей	Содержание учебного материала	6
	Стандарты уборки номера для VIP-гостей	2
	Практические занятия №15	
	Отработка технологии уборки номера для VIP-гостей	4
Тема 4.7 Экспресс-уборка номера	Содержание учебного материала	6
	Особенности проведения экспресс-уборки	2
	Практические занятия №16	
	Отработка технологии экспресс-уборки номера	4
Тема 4.8 Генеральная уборка	Содержание учебного материала	9
	Периодичность проведения генеральной уборки в гостинице. Этапы проведения генеральной уборки.	2
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Составить график генеральной уборки</i>	1
	Практические занятия №17	
	Выполнение генеральной уборки номера	6
Тема 4.9 Уборка помещений общего пользования	Содержание учебного материала	8
	Технология, процедуры и последовательность работы	2
	Практические занятия №18	
	Отработка процедуры уборки помещений общего пользования	6
Тема 4.10 Технология работы с различными видами покрытий полов	Содержание учебного материала	8
	Ковровые и другие виды покрытий, особенности их уборки	2
	Практические занятия №19	
	Чистка ковровых покрытий	5
Промежуточная аттестация	Зачет	1

Модуль 5 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования		8
Тема 5.1 Ошибки в технологии работы с жалобами	Содержание учебного материала	
	Алгоритм работы с жалобами клиентов	2
Тема 5.2 Технология работы с агрессивными гостями в отеле	Содержание учебного материала	
	Правила поведения персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях	2
	Практические занятия №16	
	Работа с жалобами гостей, решение конфликтных ситуаций	3
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Производственная практика		144
	Виды работ	
	Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса	6
	Документационное обеспечение	6
	Организация уборочных работ	6
	Организация уборочных работ	6
	Подготовка номеров к заселению	6
	Подготовка номеров к заселению	6
	Экспресс-уборка	6
	Генеральная уборка	6
	Генеральная уборка	6
	Ежедневная текущая уборка	6
	Уборка после выезда гостя	6
	Уборка после выезда гостя	6
	Оборот постельного белья	6
	Предоставление персональных услуг	6
	Предоставление дополнительных услуг	6
	Культура в обслуживании гостей	6
	Культура в обслуживании гостей	6
	Процесс возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих	6
	Процедура проверки наличия и активирования испорченной и ли утерянной гостиничной собственности	6
	Подготовка горничной к работе	6
	Уборка помещений общего пользования и санузлов	6
	Уборка помещений общего пользования и санузлов	6
	Консультирование и работа с клиентами	6
	Предоставление услуг питания	6
Дифференцированный зачет		2

Консультация	2
Итоговая аттестация: Квалификационный экзамен	6
Всего:	320

3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Раздела 1 Общепрофессиональный цикл
Модуля 1 Правовые основы профессиональной деятельности

Содержание модуля 1 Психология и этика профессиональной деятельности

Умения:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности межличностного и группового взаимодействия;
- осуществлять самодиагностику личностных свойств и качеств;
- соблюдать этические нормы поведения.

Знания:

- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;
- психологию труда и профессиональной деятельности;
- основные понятия психологии, психологических процессов и состояний, психологические свойства человека;
- психологию делового общения;
- этику и этикет профессиональной деятельности;
- основы профессиональной этики.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности	12		12	12			3 ¹
Итого	12		12	12			

Тема 1.1 Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения, формы общения.

Понятие, цели, содержание, функции общения. Виды общения. Средства общения: вербальные, невербальные. Формы общения: вежливость, приличия, корректность, тактичность.

Тема 1.2 Профессиональная этика и основные ее принципы.

Профессиональная этика и основные ее принципы. Основные нормы и правила современного этикета.

Тема 1.3 Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация.

Профессиональный имидж. Корпоративный имидж. Самопрезентация личных и профессиональных качеств.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 2 Основы поиска работы

Содержание модуля 2 Основы поиска работы

Умения:

- ориентироваться на рынке труда региона;
- определять требования к своей профессии, и ее конкурентоспособность;
- определять личностные достоинства и недостатки для избранной профессии;
- использовать технологии трудоустройства и применять правила поиска работы;
- соблюдать правила протокола и этикета при трудоустройстве;
- оформлять резюме и автобиографии, заполнять анкеты при трудоустройстве;
- создавать внешний вид соискателя вакансии;
- применять различные средства и техники эффективного общения при ведении диалога с работодателем;
- использовать техники ведения телефонных переговоров при трудоустройстве;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих при трудоустройстве;
- производить хорошее впечатление на работодателя и коллектив в первые дни работы;
- пользоваться нормативной базой при трудоустройстве.

Знания:

- общие сведения об экономической жизни общества, экономике предприятия и роли персонала в деятельности организации;
- понятие рынка труда и конкуренции на рынке труда, «конкурентоспособность» своей профессии;
- типы, виды и режимы профессиональной деятельности;
- основы законодательства РФ в области трудоустройства;

- психологические особенности делового общения при проведении собеседования с кандидатом на замещение вакансии;
- штампы ответов на вопросы;
- основные причины отказа в приеме на работу;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих при трудоустройстве и в первые дни работы;
- роль личности в профессиональной адаптации;
- правила этикета при трудоустройстве;
- нормы профессиональной этики.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 2 Основы поиска работы	4		4	4			3 ¹
Итого	4		4	4			

Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.

Способы поиска работы. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо.

Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения.

Самопрезентация: внешний вид, речь, правила поведения. Собеседование и его виды. Правила поведения.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 3 Охрана и безопасность труда

Содержание модуля 3 Охрана и безопасность труда

Умения:

- вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;
- использовать экибиозащитную и противопожарную технику, средства коллективной и индивидуальной защиты;
- определять и проводить анализ опасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности;

- оценивать состояние безопасности труда на производственном объекте;
- применять безопасные приемы труда на территории организации и в производственных помещениях;
- проводить аттестацию рабочих мест по условиям труда, в т.ч. оценку условий труда и травмобезопасности;
- инструктировать подчиненных работников (персонал) по вопросам охраны труда;
- соблюдать правила безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности.

Знания:

- законодательство в области охраны труда;
- нормативные документы по охране труда и здоровья, основы профгигиены, профсанитарии и пожаробезопасности;
- правила и нормы охраны труда, личной и производственной санитарии и противопожарной защиты;
- правовые и организационные основы охраны труда в организации, систему мер по безопасной эксплуатации опасных производственных объектов и снижению вредного воздействия на окружающую среду, профилактические мероприятия по безопасности труда и производственной санитарии;
- возможные опасные и вредные факторы и средства защиты;
- действие токсичных веществ на организм человека;
- категорирование производств по взрыво и пожароопасности;
- меры предупреждения пожаров и взрывов;
- общие требования безопасности на территории организации и в производственных помещениях;
- основные причины возникновения пожаров и взрывов;
- особенности обеспечения безопасных условий труда на производстве;
- порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты;
- предельно допустимые концентрации (ПДК) и индивидуальные средства защиты;
- права и обязанности работников в области охраны труда;
- виды и правила проведения инструктажей по охране труда.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							

Модуль 3 Охрана и безопасность труда	4		4	4			3 ¹
Итого	4		4	4			

Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования.

Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям гостиничной индустрии.

Тема 3.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Производственное освещение.

Санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны. Классификация вредных веществ по характеру воздействия на организм человека. Производственное освещение: источники света и осветительные приборы, санитарно-гигиенические требования.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности

Содержание модуля 4 Правовые основы профессиональной деятельности

Умения:

– защищать свои права в соответствии с действующим гражданским и трудовым законодательством.

Знания:

-законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;

-права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности	10		10	6		4	3 ¹
Итого	10		10	6		4	

Тема 4.1 Правовое регулирование трудовых отношений

Формы правового регулирования трудовых отношений.

Тема 4.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора.

Трудовой договор. Классификация трудовых договоров в зависимости от субъекта трудовых отношений. Материальная ответственность сторон трудового договора.

Тема 4.3 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников.

Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников.

Практическое занятие №1 Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу.

Практическое занятие №2 Материальная ответственность сторон трудового договора.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам

Содержание модуля 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам

Умения:

- организовать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций;

- обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий туристической индустрии;

- оказывать первую медицинскую помощь.

Знания:

- основные природные и техносферные опасности, их свойства и характеристики;

- характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду, методы защиты от них применительно к сфере своей профессиональной деятельности.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	8		8	6		2	3 ¹
Итого	8		8	6		2	

Тема 5.1 Понятие безопасность в туризме

Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ.

Тема 5.2 Современные средства безопасности в гостеприимстве

Требования пожарной безопасности, противопожарный режим организации, противопожарные системы и установки. Система безопасности гостиничного предприятия. Служба безопасности гостиницы. Система управления доступом. Система видеонаблюдения и обнаружения оружия и взрывчатых веществ.

Тема 5.3 Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами.

Виды терроризма. Классификация и виды чрезвычайных ситуаций.

Практическое занятие №1 Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Раздел 2 Профессиональный цикл
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела

Содержание модуля 1 Теоретические основы организации гостиничного дела

Умения:

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда.

Знания:

- 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

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.					
	Максимальная	В том числе				
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них		
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7
Раздел 2 Профессиональный цикл	10		10	9		1
Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела	10		10	9		
Промежуточная аттестация						1
Всего	10		10	9		1

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение

Тема 1.1 Понятие «Услуга». Виды гостиничных услуг.

Особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги.

Гостиничное хозяйство основные понятия. Международные гостиничные сети. Основные модели организации гостиничного дела.

Тема 1.2 Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Закон о защите прав потребителей. Стандарты качества обслуживания. Сущность и функции рынка. Рыночный механизм и его элементы. Предложение и спрос: рыночное равновесие. Зарплата как цена труда. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.

Тема 1.3 Основные службы гостиниц. Состав служб. Принципы функционирования служб гостиницы.

Характеристика основных служб гостиниц. Состав служб. Основные выполняемые задачи. Квалификационные требования к работникам служб.

Особенности взаимодействия служб гостиницы. Документооборот между службами гостиницы. Введение в гостиничное хозяйство. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности .

16гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.

Тема 1.4 Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров и их комплектация.

Международная и российская классификация гостиничных номеров. Минимальные требования к номерам средств размещения различных категорий

Промежуточная аттестация: Зачет.

Рабочая программа

Раздела 2 Профессиональный цикл

Модуль 2 Особенности организации работы службы эксплуатации номерного фонда

Содержание модуля 2 Организация и технология работы хозяйственной службы ПГХ

Умения:

- использовать в своей работе основные законодательные положения по охране труда и производственной экологии;

- организовать технологический процесс рабочее место с учетом правил техники безопасности, санитарии, пожарной безопасности;
- применять безопасные приемы работы и в случае необходимости правильно ориентироваться в экстренной ситуации;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда

Знания:

- основные законодательные положения по охране труда и производственной экологии;
- правила техники безопасности;
- правила электробезопасности;
- правила пожарной безопасности;
- основные обязанности горничной, старшей горничной;
- прейскурант цен на номера и места;
- этикет общения;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе				Формы контроля	
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл	28	8	20	14		6	
Модуль 2 Организация и технология работы хозяйственной службы ПГХ Промежуточная аттестация	28	8	20	14		5	ПЗ ³
						1	З ¹
Итого	28	8	20	14		6	

¹Зачет

³Практическое занятие.

Тема 2.1 Основные должностные и функциональные обязанности персонала службы эксплуатации номерного фонда

Роль и значение в деятельности гостиничного предприятия службы эксплуатации номерного фонда. Должностные обязанности персонала. Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. Режим экономии расходных материалов. Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены(дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить схему смены выхода на работу персонала службы номерного фонда

Практические занятия

Передача дежурства в конце смены

Практические занятия

Отработка приемки вещей гостя в химчистку, прачечную.

Тема 2.2 Стандарты внешнего вида сотрудников службы эксплуатации номерного фонда

Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников службы эксплуатации номерного фонда Личная гигиена. Повышение квалификации горничных. Внешний вид и культура поведения. Правила обслуживания гостей в гостинице. Выполнение должностных обязанностей горничными. Внешний вид и культура поведения. Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней.

Тема 2.3 Этикет и психология обслуживания гостей при уборке номера

Речевые стандарты при общении с гостем. Знание иностранного языка. Информация о статусе номеров. Информационная папка для гостей.

Первый контакт с гостем, изучение привычек гостя.

Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами.

Быстрая и четкая реакция на просьбы гостей, сохранение хладнокровия в случае претензий гостя.

Тема 2.4 Подготовка и организация работы горничной

Подбор и комплектация средств уборки помещений. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены и других предметов, предоставляемых гостям. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Приемы подготовки материалов для гостей. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.

Тема 2.5 Охрана труда и техника безопасности

Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, оборудованием. Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить список номеров телефонов экстренных служб

Действия в чрезвычайных ситуациях. Принятие мер на месте происшествия.

Тема 2.6 Работа персонала службы номерного фонда с забытыми и найденными вещами гостей

Процедура работы с забытыми и найденными вещами. Связь с соответствующими службами. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.

Практические занятия

Оформление акта на возврат забытой вещи.
Хранение забытых вещей гостя.

Тема 2.7 Подача заявок о неисправностях, поломках

Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить заявку на ремонт в инженерно-техническую службу.

Промежуточная аттестация: Зачет.

Рабочая программа

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 3 Инструментарий службы эксплуатации номерного фонда

Содержание модуля 3 Инструментарий службы эксплуатации номерного фонда

Умения:

Комплектация тележки горничной, пополнение номеров сервисными принадлежностями

Работа с моющими средствами, инвентарем и оборудованием

Знания:

Современное уборочное оборудование и инвентарь.

Средства для уборки

Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств

Организация складов для хранения инвентаря и средств уборки

Правила хранения инвентаря и моющих средств для уборки

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл	11	1	10	6		4	

Модуль 3 Инструментарий службы эксплуатации номерного фонда Промежуточная аттестация	10 1	1	9 1	6		3 1	ПЗ ³ З ¹
Всего	11	1	10	6		4	

1Зачет

3Практическое занятие.

Тема 3.1 Инвентарь и оборудование для уборки

Современное уборочное оборудование и инвентарь. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.

Практические занятия

Комплектация тележки горничной, пополнение номеров сервисными принадлежностями

Тема 3.2 Средства для уборки

Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Классификация чистящих средств. Средства для чистки и мытья посуды. Средства для чистки обивки мебели, ковров, изделий из ворсовых тканей. Средства для чистки оконных стекол, зеркал, стеклянной посуды.

Самостоятельная работа обучающихся

Заполнить сравнительную таблицу «Уборочная техника» «Инвентарь»

Практические занятия

Работа с моющими средствами, инвентарем и оборудованием

Тема 3.3 Организация складов для хранения инвентаря и средств уборки

Правила хранения инвентаря и моющих средств для уборки. Принципы и категории уборочных работ. Технология уборки вспомогательных помещений в гостинице. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.

Промежуточная аттестация: Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 4 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы

Содержание модуля 4 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы

- организовать технологический процесс рабочее место с учетом правил техники безопасности, санитарии, пожарной безопасности;

- пользоваться различными чистящими, моющими и дезинфицирующими средствами (приготовление маточного и рабочего раствора хлорной извести);
- использовать уборочный инвентарь и инструменты;
- использовать уборочное оборудование;
- вести учет номерного фонда;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- правильно убирать места общего пользования, санитарные узлы общего пользования и номера различных категорий (люкс, однокомнатные, многокомнатные и т.д.);
- проводить все виды уборочных работ (текущая, генеральная, промежуточная, после выезда клиента);

Знания:

- технологию проведения различных видов уборочных работ;
- правила эксплуатации оборудования;
- использование моющего инвентаря, используемого при уборке;
- порядок смены белья;
- правила ведения основной документации на этаже;

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе				Формы контроля	
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл	71	1	70	20		50	
Модуль 4 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы	69	1	68	20		48	ПЗ ³
Промежуточная аттестация	2		2			2	З ¹
Итого	71	1	70	20		50	

1 Зачет

3 Практическое занятие.

Тема 4.1 Виды и назначение уборочных работ

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Уборка номера во время проживания гостя. Вечерний сервис. Уборка номера по выезду гостя. Уборка номеров VIP-гостей.

Генеральная уборка. Экспресс-уборка номера

Практические занятия

Уборка жилой комнаты. Уборка ванной комнаты

Практические занятия

Отработка технологии уборки заселенных номеров.

Тема 4.2 Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки

Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья. Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Виды и назначение уборочных работ. Виды уборки жилых номеров. Последовательность осуществляемых видов уборки. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров. Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Уборка санузлов. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.

Практические занятия

Смена постельного белья в закрепленных номерах.

Тема 4.3 Уборка номера во время проживания гостя

Отличия методов уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера. Виды уборки жилых номеров. Последовательность осуществляемых видов уборки. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-клиентами. Технология уборки .

Практические занятия

Отработка технологии уборки свободных номеров. Отработка технологии уборки номера для VIP-гостей.

Тема 4.5 Уборка номера по выезду гостя

Технология уборки номера по выезду гостя. Технология уборки помещений общего пользования. Уборка санузлов. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.

Практические занятия

Отработка технологии уборки свободных номеров.

Тема 4.6 Уборка номеров VIP-гостей

Стандарты уборки номера для VIP-гостей. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-клиентами. Технология уборки помещений общего пользования.

Практические занятия

Отработка технологии уборки номера для VIP-гостей

Тема 4.7 Экспресс-уборка номера Содержание учебного материала

Особенности проведения экспресс-уборки. Технология уборки помещений общего пользования. Уборка санузлов. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.

Практические занятия

Отработка технологии экспресс-уборки номера

Тема 4.8 Генеральная уборка

Периодичность проведения генеральной уборки в гостинице. Этапы проведения генеральной уборки.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить график генеральной уборки

Практические занятия

Выполнение генеральной уборки номера

Тема 4.9 Уборка помещений общего пользования

Технология, процедуры и последовательность работы. Технология уборки помещений общего пользования. Уборка санузлов. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.

Практические занятия

Отработка процедуры уборки помещений общего пользования

Тема 4.10 Технология работы с различными видами покрытий полов

Ковровые и другие виды покрытий, особенности их уборки. Подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования.

Ассортимент, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств.

Практические занятия

Чистка ковровых покрытий.

Промежуточная аттестация Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 5 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования

Содержание модуля 5 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования

Умения:

- обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда

Знания:

- основные законодательные положения по охране труда и производственной экологии;

основные обязанности горничной, старшей горничной;

- порядок смены белья;
- правила ведения основной документации на этаже;
- этикет общения;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	В том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл	8	-	8	4	-	4	
Модуль 5 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования Промежуточная аттестация	7 1	-	7 1	4	-	3 1	ПЗ ³ З ¹
Итого	8	-	8	4	-	4	

1Зачет

3Практическое занятие.

Тема 4.1 Ошибки в технологии работы с жалобами

Алгоритм работы с жалобами клиентов. Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров.

Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов; подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам.

Уборка номера вовремя проживания гостя. Текущая уборка номеров после дневных отъездов.

Тема 4.2 Технология работы с агрессивными гостями в отеле

Правила поведения персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях

Практические занятия

Работа с жалобами гостей, решение конфликтных ситуаций

Промежуточная аттестация: Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА производственной практики

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Производственная практика	144		144		144		ДЗ ²
Итого	144		144		144		

№	Наименование	Виды работ
1	Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса	Ознакомление с типом предприятия, составом и назначением, правилами внутреннего распорядка. Анализ санитарного состояния. Изучение правил и инструкций по технике безопасности, санитарии и личной гигиены. Ознакомление с используемой ПОП нормативной и технической документацией.
2	Документационное обеспечение	Создание проекта учебной гостиницы: определение функционального назначения - профиля, основных направлений деятельности гостиницы, организационно – правовой формы деятельности гостиницы. Документооборот по приему и размещению гостей. Ознакомление с функциями служб приема и размещения гостиницы. Ознакомление с процедурами приема, регистрации и размещения гостей. Получение инструктажа по техники безопасности.
3	Организация уборочных работ	Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг. В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице. Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.
4	Организация уборочных работ	Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где

		<p>1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг.</p> <p>В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице.</p> <p>Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.</p>
5	Подготовка номеров к заселению	<p>На отдельном листе подготовить проект доски объявлений для передачи необходимой информации клиентам; вид информации – по выбору студента, исходя из функционального назначения гостиницы.</p>
6	Подготовка номеров к заселению	<p>Получение первоначального представления о предоставлении гостю информации о гостиничных услугах: Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты в модельной ситуации; Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации по образцу. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров) в модельной ситуации</p>
7	Экспресс-уборка	<p>1. В отчете описать особенности приема, регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения</p> <p>2. Подготовить устную беседу - модельную ситуацию, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо выявить запросы гостя: характер размещения: при предварительном заказе мест/ без предварительного резервирования мест, стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты.</p> <p>3. Оформить документы приема и регистрации на размещение по образцу.</p> <p>4. Оформить документы по предоставлению основных и дополнительных услуг в соответствии с прейскурантом цен на услуги</p>

8	Генеральная уборка	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 Ведение счетов гостей и кассовой книги.
9	Генеральная уборка	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
10	Ежедневная текущая уборка	Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей: 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 полотенца 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
11	Уборка после выезда гостя	Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей: 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 полотенца 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
12	Уборка после выезда гостя	Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей: комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей;

		<p>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</p>
13	Оборот постельного белья	<p>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 мытьё 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</p>
14	Предоставление персональных услуг	<p>Осуществлять должностные обязанности порттье в модельной ситуации: обслуживание и эксплуатация номерного фонда; составление шахматки Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел по окончании смены: определить перечень работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов</p>
15	Предоставление дополнительных услуг	<p>Осуществлять должностные обязанности порттье в модельной ситуации: обслуживание и эксплуатация номерного фонда; составление шахматки Подготовить модельную ситуацию ночного аудита и передачи дел по окончании смены: определить перечень работ, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов</p>
16	Культура в обслуживании гостей	<p>Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. В отчете показать варианты работ в качестве ночного порттье; показать, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов. В отчет приложить документы по процессу: примеры заполнения картотеки гостей; кассовой книги. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах в ночное время</p>
17	Культура в обслуживании гостей	<p>Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.</p>
18	Процесс возмещения ущерба при порче	<p>Отработка навыков проведения аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с</p>

	личных вещей проживающих	<p>ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. В отчете показать варианты работ в качестве ночного портье; показать, какие отделы взаимодействуют в ходе обслуживания клиентов.</p> <p>В отчет приложить документы по процессу: примеры заполнения картотеки гостей; кассовой книги.</p> <p>Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах в ночное время</p>
19	Процедура проверки наличия и активирования испорченной и ли утерянной гостиничной собственности	Отработка навыков проведения аудита и передачи дел по окончании смены: Подготовка выезда гостей. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание.
20	Подготовка горничной к работе	Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей: комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; комплектование 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
21	Уборка помещений общего пользования и санузлов	<p>Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей: уборка ванной комнаты в номерном фонде.</p> <p>В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице.</p> <p>Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.</p>
22	Уборка помещений общего пользования и санузлов	<p>Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей: уборка ванной комнаты в номерном фонде.</p> <p>В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице.</p> <p>Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.</p>
23	Консультирование и работа с клиентами	Предоставление информации готовится в виде устной беседы в модельной ситуации, и выполняется двумя студентами, где 1 студент выполняет роль гостя; 2 – ой студент – роль портье. В ходе беседы необходимо информировать гостя о наличии мест, цене номеров, перечне услуг, входящих в цену номера; порядке оформления проживания и оплаты услуг. Далее следует предложение дополнительных услуг: перечень услуг, входящих в цену номера, порядок оформления проживания и оплаты услуг.

		В беседе необходимо обратить внимание гостя на соблюдение правил техники безопасности в гостинице. Оформить диалог письменно, каждым студентом в своем отчете.
24	Предоставление услуг питания	Отработка навыков предоставления услуг питания гостей. 1. В отчете показать особенности: гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила встречи и приветствия, регистрации и размещения.
25	Дифференцированный зачет	Дневник – отчет по практике

Консультация

Итоговая аттестация: Квалификационный экзамен.

4 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1 Текущая аттестация обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся.

4.2 Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом. Оценочные материалы для промежуточной аттестации (см. Приложение А).

4.3 Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме квалификационного экзамена.

Критерии оценки уровня освоения программы:

Критерии оценки квалификационного экзамена:

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

- полно раскрыто содержание материала билета;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если ответ удовлетворяет в основном требованиям

на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
- не сформированы компетенции, умения и навыки.

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

«Отлично» Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

«Хорошо» Практическая или самостоятельная работа выполняется обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Обучающиеся используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

«Удовлетворительно» Практическая работа выполняется и оформляется обучающимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу обучающимися. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны по причине плохой подготовки.

Критерии оценки зачета:

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Критерии оценки дифференцированного зачета

5(Отлично),4 (хорошо), 3 (удовлетворительно)

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

Критерии оценки качества выполнения самостоятельных работ:

«Отлично» - обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для создания презентаций и докладов материалы из литературных источников и интернет ресурсов, используют практические умения и навыки в области компьютерных технологий. Работа оформляется в соответствии с установленными правилами.

«Хорошо» - используют рекомендованные преподавателем литературные источники и интернет ресурсы. Могут быть незначительные недочеты в содержании и оформлении работы.

«Удовлетворительно» -самостоятельная работа корректируется при помощи преподавателя.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не заинтересованы в выполнении задания, предусмотренного учебным планом и рабочей программой дисциплины.

4.4. Задание для дифференцированного зачета /Экзаменационные билеты см. Приложение А.

5 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудование, программного обеспечения
Мастерская «Администрирование отеля», Гостиничное предприятие	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов; кресло для гостиной, стол журнальный, торшер напольный, часы настенные. детектор денежных купюр, микрофонная радиосистема с микрофонами, акустическая система, микшерный пульт, ЖК панель, многофункциональное устройство, стойка администратора, запираемый шкафчик. Оборудование мастерской «Администрирование отеля» соответствует КОДам 1.1-1.2 инфра-структурного листа компетенции «Администрирование отеля» движения «Молодые профессионалы»
	Итоговая аттестация	Офисные столы, офисные стулья по количеству экзаменуемых, квитанция, шариковая ручка. Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов.

5.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1 Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / А. Д. Гридин. - М.: Академия, 2017. - 224 с.

2 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085.

3 Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2018. - 336 с.

4 Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. 331 с.

Дополнительные источники:

5 Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания – М.: Академия, 2011. — 207 с.

Интернет-ресурсы:

6 www.hotelnews.ru

7 <http://hotel-rest.com.ua/node/449>

8 <http://www.ratanews.ru>

5.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) туризма, психологии КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

Задания для зачета

Раздел 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности

ВАРИАНТ 1

1. Однопричинных конфликтов не бывает
А – согласен
Б - не согласен
2. Оба конфликтера идут на уступки в своих интересах, если конфликт решается
А - силовой моделью
Б - компромиссом
В - ревизией целей
3. Посредник-арбитр проводит переговоры, и не принимает решение
А - да
Б – нет
4. Личностно-групповые конфликты всегда деструктивны
А – да
Б – нет
5. Конфликтеры имеют одинаковый статус
А – в смешанных конфликтах
Б – в горизонтальных конфликтах
В – в вертикальных конфликтах
6. Правильно конфликтовать -это
А - разрешать конфликты
Б – предотвращать конфликты
7. Если в результате разрешения конфликта нет победителей и побежденных, значит использовалась
А - силовой модель
Б - интегральной модель
В - ни то и ни другое
8. Интересы конфликтеров-это
А - цели конфликтеров
Б - долговременные установки конфликтеров
В - и то и другое
9. Самыми распространенными считаются конфликты
А - Ценностные
Б – Ресурсные
10. Если в конфликте участвуют большие группировки, он является
А – личностно-групповым

- Б – смешанным
- В – социальным

ВАРИАНТ 2

1. Партия конфликта – это группа лиц, поддерживающих ту или другую сторону
 - А – да
 - Б – нет
2. Конфликт между двумя начальниками является
 - А – силовым
 - Б – горизонтальным
 - В – деструктивным
3. Личностно-групповые конфликты бывают
 - А – горизонтальные
 - Б – вертикальные
 - В – ни то и ни другое
4. Для успешного разрешения любого конфликта можно использовать модель
 - А – компромисс
 - Б – ревизия целей
 - В – силовую
5. Чтобы окончательно решить конфликт, необходимо
 - А – устранить все его причины
 - Б – устранить первопричину
 - В – то и другое верно
6. Повод – это специально подстроенное событие, приводящее к конфликту
 - А – да
 - Б – нет
7. Конфликт не решается, если
 - А – он неразрешимый
 - Б – его не решают
 - В – и то и другое верно
8. Для временного решения конфликта уместно применить следующую модель
 - А – ревизия целей
 - Б – компромисс
9. Если конфликт необходимо разрешить быстро, необходимо использовать модель
 - А – сотрудничество
 - Б – силовая модель
 - В – компромисс
10. Межличностные конфликты всегда являются
 - А – быстотечными
 - Б – долговременными
 - В – ни то и ни другое

Г – то и другое правильно

ВАРИАНТ 3

1. Посредник - медиатор

А - вмешивается в конфликт и принимает решения

Б - только консультирует конфликтеров

В - проводит переговоры, но в конфликт не вмешивается

2. Любой конфликт может привести как к положительному так и отрицательному результату

А - для обоих конфликтеров

Б - для одного из конфликтеров

В - для социальной системы, элементом которой является конфликт

Г – все верно

Д – все неверно

3. Компромисс, сотрудничество, уступка, избегание, соперничество – это

А – стили поведения в конфликте

Б – модели разрешения конфликтов

В – ни то и ни другое

4. Личностно-групповые конфликты бывают только вертикальными

А – да

Б – нет

5. Эскалация конфликта – это примирение сторон

А – да

Б – нет

6. Наиболее трудноразрешимыми являются

А - ресурсные конфликты

Б - ценностные конфликты

В - территориальные конфликты

7. Партия конфликта - это наиболее активная группа участников конфликта

А – да

Б – нет

8. Интересы обоих конфликтеров сохраняются при использовании

А – интегральной модели

Б – силовой модели

В - ни то и ни другое

9. Конструктивные конфликты всегда решаются силовой моделью

А – да

Б – нет

Допишите предложение

10. Конфликтогены - это способствующие конфликту....

ОТВЕТЫ

Вариант	1	2	3
1	А	А	В
2	Б	Б	Г

3	Б	В	А
4	Б	Б	Б
5	Б	Б	Б
6	А	Б	Б
7	Б	Б	Б
8	Б	Б	А
9	Б	Б	Б
10	В	В	слова или действия

Модуль 2 Основы поиска работы

1. Назови основные пункты резюме.

Нужно указать свои Ф.И.О., возраст, контактный телефон, желаемую должность, образование, опыт работы, знание иностранных языков, дополнительную информацию, предполагаемый уровень заработной платы.

2. В каком порядке в резюме указываются образование и опыт работы?

Образование и опыт работы указываются от последнего места к самому первому.

3. Каким по объему должно быть резюме?

Не больше двух страниц.

4. За какое время до начала собеседования лучше прийти?

За 5 — 10 минут.

5. Перечисли три-четыре типа собеседований.

Отборочное, видеособеседование, групповое, биографическое собеседования.

6. Что делать, если ты опаздываешь на собеседование?

Позвонить, сообщить об опоздании и по возможности перенести встречу.

7. Какой из электронных адресов лучше выбрать для деловой переписки:

zaychik@mail.ru;

macho_man@yandex.ru;

irina@bk.ru;

naxal@mail.ru;

kiss-me@list.ru.

8. Что недопустимо при собеседовании во внешнем облике кандидата:

джинсы, кроссовки;

яркий макияж, резкий аромат парфюма;

деловой костюм;

неброские, спокойные цвета в одежде;

грязная, мятая одежда.

9. Чего нельзя делать при трудоустройстве:

опаздывать;

задавать вопросы;

приходить на собеседование неопрятным;

брать с собой паспорт;

приходить за 10 минут до начала собеседования;

запрашивать неадекватную зарплату;

отключать мобильный телефон на время собеседования.

10. Чем отличается невербальное общение от вербального?

Вербальное общение — с помощью слов, невербальное общение — без использования речи.

11. Как отзываться о предыдущем месте работы?

Корректно, по возможности доброжелательно, не употребляя критику.

12. Подготовь развернутый ответ на вопрос о своих планах на ближайшие пять лет.

Здесь предусмотрен ответ в свободной форме.

13. Ответь пятью предложениями на вопрос: «Что ты знаешь о компании, в которую трудоустраиваешься?»

Необходима предварительная подготовка к собеседованию, в частности поиск информации в Интернете о компании, в которую ты собираешься отправиться на собеседование.

Модуль 3 Охрана и безопасность труда

1 Охрана труда как предмет преподавания, цель, задачи, методы, связь с другими науками.

2 Основные принципы и направления государственной политики в области охраны труда.

3 Законодательные и нормативные правовые акты по охране труда.

4 Организация работы по охране труда.

5 Система управления охраной труда на предприятии.

6 Организация и порядок обучения и проверки знаний работающих по охране труда.

7 Аттестация рабочих мест и компенсация работающим за работу в неблагоприятных условиях труда.

8 Опасные и вредные производственные факторы.

9 Несчастные случаи и профессиональные заболевания, их причины, расследование и учет.

10 Обязательное страхование работающих от несчастных случаев и профессиональных заболеваний.

11 Предварительные и периодические медосмотры работников.

12 Организация государственного надзора и общественного контроля за охраной труда.

- 13 Обязанности нанимателей, рабочих и служащих в области охраны труда.
- 14 Ответственность за нарушение требований законодательства о труде. Требования к выбору, размещению и планировке площадки предприятий.
- 15 Требования к внутренней планировке, отделке и оборудованию предприятий.
- 16 Требования к санитарно-техническому благоустройству предприятий.
- 17 Требования к содержанию промышленных предприятий.
- 18 Характеристика производственного микроклимата.
- 19 Характеристика производственного шума, ультразвука и инфразвука
- 20 Характеристика вибрации.
- 21 Характеристика лазерного, ультрафиолетового и инфракрасного излучения.
- 22 Характеристика ионизации, электрических и магнитных полей.
- 23 Характеристика барометрического давления.
- 24 Характеристика психофизиологических факторов.
- 25 Характеристика химических факторов. Токсичность и опасность химических веществ.
- 26 Охрана труда при воздействии пыли.
- 27 Охрана труда при воздействии биологических факторов.
- 28 Мероприятия по охране труда, связанные с воздействием физических, психофизиологических, химических, пыли и биологических факторов .
Основы электробезопасности.
- 29 Действие электрического тока на организм человека.
- 30 Правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок.
- 31 Характеристика статического электричества.
- 32 Действие статического электричества на организм человека.
- 33 Техника безопасности при контакте со статическим электричеством.
- 34 Характеристика производственных процессов и производственного оборудования.
- 35 Требования безопасности технологических процессов и производственного оборудования.
- 36 Характеристика сосудов, работающих под давлением.
- 37 Требования безопасности при эксплуатации сосудов, работающих под давлением.

Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности

Тестирование

Ответить на вопросы

1. Общей трудовой обязанностью для всех работников является:
 - а) повышать уровень качества труда;

- б) выполнить все распоряжения работодателя;
 - в) соблюдать технологическую дисциплину;
 - г) выполнять установленные нормы труда.
2. За нарушение трудовой дисциплины работодатель предприятия, учреждения, организации может применить дисциплинарные взыскания:
- а) выговор, увольнение;
 - б) замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям;
 - в) замечание, выговор, строгий выговор, увольнение.
3. При наложении дисциплинарного взыскания работодатель должен учитывать:
- а) характеристику работника с прежнего места работы;
 - б) предшествующую работу и поведение работника в данной организации;
 - в) семейное положение работника, совершившего дисциплинарный проступок.
4. Дисциплинарное взыскание применяется:
- а) не позднее 6 месяцев со дня обнаружения дисциплинарного проступка;
 - б) в течение 6 месяцев со дня совершения дисциплинарного проступка;
 - в) не позднее 1 месяца со дня обнаружения, не учитывая времени болезни работника или пребывания его в отпуске, и не позднее 6 месяцев со дня совершения дисциплинарного проступка.
5. Работник считается не подвергшимся дисциплинарному взысканию, если:
- а) в течение календарного года он не будет подвергнут дисциплинарному взысканию;
 - б) дисциплинарное взыскание снято с него по приказу;
 - в) в течение года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию.
6. Приказ (распоряжение) работодателя о применении дисциплинарного взыскания объявляется работнику:
- а) на общем собрании трудового коллектива;
 - б) под расписку в присутствии других работников;
 - в) под расписку в течение трех рабочих дней.
7. Дисциплинарное взыскание может быть обжаловано работником:

- а) в государственный орган или суд;
- б) в государственную инспекцию труда или орган по рассмотрению трудовых споров;
- в) вышестоящему должностному лицу.

8. Виды поощрений работников, добросовестно исполняющих трудовые обязательства, определяются:

- а) работодателем самостоятельно;
- б) трудовым кодексом РФ и принятыми в соответствии с ним правилами внутреннего трудового распорядка;
- в) ТК РФ, коллективным договором или правилами внутреннего трудового распорядка организации, а также уставами и положениями о дисциплине.

Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам

Вопросы

1. Понятий безопасности в туризме.
2. Классификации факторов риска в туризме.
Системы безопасности туризма в РФ
3. Требования пожарной безопасности. противопожарный режим организации, противопожарные системы и установки.
4. Системы безопасности гостиничного предприятия.
5. Службы безопасности гостиницы.
6. Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами.

Задания для промежуточной аттестации в форме зачета

Раздел 2

Модуль 1 Теоретические основы организации гостиничного дела

ВОПРОСЫ

1. Дайте определение понятию «Горничная».
2. Назовите основные обязанности горничной.
3. Перечислите основные требования к профессии горничной.
4. Что должна знать горничная?
5. Назовите основные плюсы и минусы профессии «Горничная».
6. Основные должности и функциональные обязанности персонала хозяйственной службы.

7. Назовите виды и последовательность уборки номеров.
8. Какие важные принципы выполнения уборочных работ существуют?
9. Опишите способы заправки постели.
10. Назовите виды уборка помещений.
11. Опишите подготовку номеров к заселению.
12. Что в себя включает специальная подготовка номеров к заселению.
13. Опишите состав хозяйственной службы.
14. Опишите генеральную уборку номеров в гостинице.
15. Опишите текущую уборку номеров в гостинице.
16. Опишите ежедневную уборку номеров в гостинице.
17. Опишите уборку выездных номеров в гостинице.
18. Опишите уборку номеров в гостинице перед заездом гостей.
19. Назовите моющие средства, используемые в гостинице.
20. Назовите оборудование, используемое при уборке номеров в гостинице.
21. Опишите внешний вид и рабочую одежду горничной.
22. Оборудование и инвентарь, используемые при уборке номеров в гостинице.
23. Комплектация номера
24. Предметы гостеприимства, порядок их размещения в ванной комнате.
25. Информационная папка гостя: содержание, порядок пополнения, расходные материалы.
26. Опишите комплектацию тележки горничной.
27. Опишите вечернюю уборку номеров в гостинице.
28. Опишите уборку номеров в гостинице занятых VIP гостем.

Модуль 2 Особенности организации работы службы эксплуатации номерного фонда

Задания

1. Действия горничной, если на стук в дверь никто не отвечает:

- А) Открыть номер и приступить к уборке
- Б) Открыть номер, постучать 3 раза в дверь в ванной и представиться (название службы), если ответа не последовало, открыть дверь ванной комнаты и приступить к уборке
- В) Открыть номер и затем открыть дверь в ванной
- Г) Открыть номер и проверить номер на наличие вещей гостя
2. В уборке номеров горничная руководствуется:
- А) Здравым смыслом
- Б) Стандартами уборки номерного фонда
- В) Убирает как ей удобно
3. Во время проведения жилой уборки в номер входит Гость. Действия горничной:
- А) поприветствовать гостя, собрать инвентарь и уйти,
- Б) поприветствовать Гостя, попросить открыть номер своим ключом, спросить у гостя разрешения на продолжение уборки.
- В) поприветствовать Гостя, продолжить уборку
- Г) поприветствовать Гостя, озвучить время до окончания уборки и попросить подождать в холле Отеля
4. Действия горничной, если Гость просит её открыть номер?
- А) поприветствовать Гостя, вежливо попросить обратиться на стойку размещения
- Б) поприветствовать Гостя, выполнить просьбу Гостя, открыв ему номер,
- В) поприветствовать Гостя, вежливо попросить его документы, после чего открыть номер.
5. Действия горничной при обнаружении технических неполадок в номере:
- А) Продолжает уборку, отметив неполадки в задании на уборку,
- Б) Незамедлительно сообщает инспектору о выявленных тех.неполадках, продолжает уборку номера,

6. Действия горничной при входе в номер, в котором находится Гость:

- А) Извиняется, закрывает дверь и уходит,
- Б) Приветствует Гостя, уточняет возможность убрать номер,
- В) Приветствует Гостя, сообщает о начале уборки и приблизительное время, просит подождать в Холле Отеля.

7. Действия горничной при обнаружении на столе денег, чеков проведения текущей уборки номера:

- А) Проводит уборку, не прикасаясь к деньгам и ценным вещам,
- Б) Аккуратно складывает деньги и ценные вещи в сторону для проведения уборки,
- В) Убирает деньги и ценные вещи в сейф, расположенный в номере
- Г) Действует на свое усмотрение.

8. Действия горничной при обнаружении недостающих полотенец при текущей уборке:

- А) Составить акт для гостя,
- Б) Сообщить инспектору для принятия дальнейшего решения,
- В) Самостоятельно укомплектовать номер необходимым,
- Г) Не предпринимать ни каких действий.

9. Чем можно проводить дезинфекцию?:

- А) Любыми средствами, находящимися в тележке,
- Б) Специальными средствами для дезинфекции,

Модуль 3 Инструментарий службы эксплуатации номерного фонда

Теоретические вопросы:

1. Классификация гостиничных предприятий.
2. Характеристика номерного фонда гостиничного предприятия.
3. Цели, задачи и состав хозяйственной службы гостиничного предприятия.
4. Место и роль хозяйственной службы в структуре гостиничного предприятия.
5. Категории уборочных работ гостиничного предприятия

6. Последовательность осуществляемых видов уборки помещений номерного фонда гостиничного предприятия.
7. Требования к производственной санитарии и гигиене гостиничного предприятия.
8. Нормативы проведения уборочных работ гостиничного предприятия.
9. Требования к организации уборочных работ гостиничного предприятия.
10. Характеристика уборочных работ в малых отелях.
11. Характеристика уборочных работ в средних и крупных отелях.
12. Характеристика уборочных работ в отелях низкой категории.
13. Характеристика уборочных работ в отелях высокой категории.
14. Планировка здания гостиничного предприятия, расположение номеров, оборудования и мебели.
15. Роль профессии горничная в организации уборочных работ гостиничного предприятия.
16. Должностные инструкции горничных. Общие положения, функции, обязанности, права.
17. Планирование рабочего дня горничной.
18. Прием дежурства и передача смены. Порядок заполнения журнала приема и передачи смены дежурства
19. Контроль качества работы горничных и оценка их деятельности. Критерии оценки качества. Требования к контролю качества.
20. Охрана труда и [техника безопасности](#) при выполнении уборочных работ.
21. Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, целевой.
22. Оснащение и оборудование рабочего места горничной. Характеристика уборочной техники, инвентаря и материалов.
23. Ассортимент и характеристика моющих и [чистящих средств](#)
24. Современные технологии уборочных работ.
25. Культура поведения с гостями и конфиденциальность
26. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды
27. Подготовка и повышение квалификации кадров.
28. Поведение горничной в нестандартных ситуациях.
29. Комплектование тележки горничной.
30. Виды белья и методы работы с ним.
31. Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов.
32. Стандарт текущей уборки гостиничных номеров.
33. Стандарт уборки гостиничных номеров после выезда гостя.
34. Стандарт генеральной уборки гостиничных номеров.
35. Технология вечернего сервиса.
36. Стандарт уборки мест общего пользования.
37. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.

38. Учет и контроль средств для проведения уборочных работ.
39. Организация складирования уборочных материалов.
40. Порядок выдачи средств горничным и уборщикам.
41. Ответственность за сохранность белья. Порядок получения белья и отправки в прачечную.
42. Порядок контроля за использованием товаров мини-бара.
43. Организация учета использования гостями содержимого мини бара.
44. Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.
45. Ответственность горничной за сохранность имущества.
46. Виды дополнительных услуг.
47. Стандарты оказания бытовых услуг.
48. Виды расчетов за дополнительные услуги.
49. Стандарты оформления «комплиментов».
50. Стандарт оформления номера «новобрачных».

Практические задания:

1. Составить комплект гостевых принадлежностей для двухместного номера категории «люкс» в бизнес отеле 4 звезды.
2. Составить комплект постельных принадлежностей для двухместного номера категории «сьюит» в курортном отеле 5 звезд.
3. Рассчитать площадь уборки 2-х местных гостиничных номеров категории студия, люкс и сьюит в конгрессном отеле 5 звезд.
4. Составить меню подушек в 2-х местном гостиничном номере в отеле [типологии](#) «Люкс»
5. Составить комплект уборочных материалов для генеральной уборки гостиничного одноместного номера категории «супериор» в курортном отеле.
6. Составить технологическую схему текущей уборки гостиничного номера категории «апартамент».
7. Составить схему оборота белья в трехзвездном отеле без бельепровода..
8. Составить перечень оборудования 2-х местного номера категории «стандарт» в отеле 2 звезды.
9. Составить технологическую схему уборки вестибюля в отеле 4-е звезды, 220 номеров..
10. Составить комплект [уборочного инвентаря](#) для уборки одноместного номера категории «люкс» в отеле 5 звезд.
11. Начертить план-схему 2-х местного номера категории «студия» в бизнес отеле 4 звезды.
12. Составить комплект расходных материалов для номера категории «апартамент» в курортном отеле 5 звезд.
13. Начертить технологическую схему уборки санузла в гостиничном номере категории «сьюит» в конгрессном отеле 5 звезд.
14. Составить комплект уборочных материалов для уборки после выезда гостей гостиничного двухместного номера категории «люкс» в отеле среднего класса.

15. Составить схему последовательности текущей уборки многоместного номера категории «люкс» в отеле 4 звезды.
16. Составить схему выполнения вечернего сервиса в гостиничном номере категории «супериор» в отеле 5 звезд.
17. Начертить технологическую схему уборки после выезда гостя в гостиничном двухместном номере категории «студия» в СПА отеле 4 звезды.
18. Составить перечень оборудования одноместного гостиничного номера категории «студия» в бизнес отеле 4 звезды.
19. Составить технологическую схему подготовки гостиничного номера для новобранцев в отеле 4 звезды.
20. Составить схему оборота белья в отеле 5 звезд с бельепроводом.

Модуль 4 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы

Вариант 1

Задание № 1 Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах.

В гостинице «Pyramid» 3* произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Опишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт.

В гостинице «Resident Hotel» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите в какой последовательности нужно убрать номера? Старшая горничная Ирина в 8.00 получила данные о необходимости уборки в 3-х номерах, из которых 1-й номер забронирован, гость приедет вечером; 2-й номер после выезда гостя; 3-й номер, в котором проживают гости.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант 2

Задание № 1 Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице «Аэроотель» 3 произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Напишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт.

В гостинице «Бургасская» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите в какой последовательности нужно убрать номера? Старшая горничная Ирина в 8.00 получила данные о необходимости уборки в 3-х номерах, из которых 1-й номер забронирован, гость приедет вечером; 2-й номер после выезда гостя; 3-й номер, в котором проживают гости.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант 3

Задание № 1 Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах.

В гостинице «Вахтовик» 3* произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Напишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт.

В гостинице «Взлет» 2были заселены все номера.

Задание № 3 Определите в какой последовательности горничная должна проводить уборку в этом номере? Супервайзер дал задание привести в порядок многокомнатный (спальня, гостиная, кабинет, прихожая, санузел) номер.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант4

Задание № 1 Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице «Вояж» 3* произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Напишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт.

В гостинице «Домашний очаг» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите, как следует поступить горничной в данной ситуации?

Выполняя уборку номера после выезда гостя горничная Валентина обнаружила неисправность сплит-системы.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант5

Задание № 1 Напишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице «Дронго» 3* г. Краснодара произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Опишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт. В гостинице «Заря» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите в какой последовательности нужно убрать номера? Горничная Маргарита должна провести уборочные мероприятия в 3х номерах, из которых 1й номер забронирован, гость приедет вечером; 2й номер после выезда гостя; 3й номер, на дверной ручке которого висит табличка «прошу убрать».

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант6

Задание № 1 Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах.

В гостинице «Зимняя вишня» 3* произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Напишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт. В гостинице «Как дома» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите, как правильно укомплектовать тележку горничной для выполнения данного вида работы? Горничная Зоя получила задание провести ежедневную уборку в номере категории «стандарт».

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант7

Задание № 1 Определите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице «Хилтон» 4* произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Напишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт. В гостинице «Леона» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите в какой последовательности нужно убрать номера? Горничная Маргарита должна провести уборочные мероприятия в 3х номерах, из которых 1й номер забронирован, гость приедет вечером; 2й номер после выезда гостя; 3й номер, на дверной ручке которого висит табличка «прошу убрать».

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант8

Задание № 1 Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице «Лоза» 3* произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Напишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт. В гостинице «Лотос» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите, как следует поступить горничной в данной ситуации? Выполняя уборку номера после выезда гостя горничная Ульяна обнаружила неисправность розетки и выключателя.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Вариант9

Задание № 1 Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах. В гостинице «Маркиз» 3* произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер).

Задание № 2 Напишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт. В гостинице «На Черкасской» 2* были заселены все номера.

Задание № 3 Определите, как следует поступить горничной в данной ситуации? Выполняя уборку номера после выезда гостя горничная Ульяна обнаружила неисправность розетки и выключателя.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 40мин.

Модуль 5. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования

Тест 1

1. Багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю; клиент временно покидает гостиницу а затем возвращается и получает багаж. Хранение происходит:

- А. в камере хранения;
- Б. в индивидуальном электронном сейфе.

2. При приёме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы фиксирует:

- А. фамилию гостя;
- Б. номер комнаты;
- В. фамилию гостя ;

номер комнаты,
количество мест багажа,
срок хранения багажа.

3. Хранение багажа может быть :

- А. бесплатным;
- Б. платным;
- В. оба ответа верны.

4. Продукты, воспламеняющиеся и токсичные предметы, хрупкие вещи , вещи высокой стоимости, сотрудникам камеры хранения принимать :

- А. разрешено;
- Б. запрещено.

5. В случае потери багажного жетона сотрудник камеры хранения поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приёма и размещения:

- А. не должен;
- Б. должен.

6. Один из способов хранения мелких вещей ; эти устройства находятся в специальном помещении - сейфовой комнате зоны службы приёма и размещения гостиницы:

- А. депозитные ячейки (сейфы);
- Б. индивидуальные электронные сейфы.

7. При пользовании депозитной ячейкой берётся залог за ключ:

- А. не берётся;
- Б. берётся.

8. Данные устройства хранения находятся в гостевых комнатах; позволяют гостям самим хранить свои ценности; не ждать в очереди:

- А. индивидуальные электронные сейфы;
- Б. камера хранения.

Тест 2

1. Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле:

- А. привлечение клиентов и формирование лояльности;
- Б. внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг;
- В. получение прибыли от дополнительных услуг;
- Г. инновационный подход.

2. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание:

- А. порядок и сроки оплаты;
- Б. перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
- В. виды услуг и их стоимость;
- Г. срок проживания в гостинице.

3. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам:

- А. заказ билетов и экскурсий;
- Б. сауна, турецкая баня;
- В. заказ такси;
- Г. продажа сувениров, подарков, книг;
- Д. визовая поддержка.

4. Укажите виды дополнительных услуг:

- А. включенные в стоимость номера;
- Б. бесплатные;
- В. услуги, предоставляемые за отдельную плату.

5. Укажите критерии организации дополнительных услуг:

- А. грамотное руководство организацией дополнительных услуг;
- Б. привлечение дополнительных клиентов;
- В. получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг;
- Г. оправданность и целесообразность.

6. Меню со свободным выбором блюд - это меню в котором....:

- А. указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
- Б. не проставлены цены;
- В. фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.

7. Выберите из предложенного перечня обязательные услуги:

- А. включенные в стоимость номера;
- Б. бесплатные;
- В. услуги, предоставляемые за отдельную плату.

8. Какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам:

- А. бронирование через интернет;
- Б. ксерокопирование, ламинирование документов;
- В. распечатка газет и доставка в номера;
- Г. международная связь;
- Д. предоставление сейфов.

9. Укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А. безвозмездного устранения недостатков;

- Б. бесплатное проживание;
 - В. уменьшить цену на оказанные услуги;
 - Г. бонусную карту на обслуживание в Spa- салоне.
10. укажите способы предоставления услуги питания:
- А. бесплатное питание;
 - Б. самообслуживание;
 - В. питание, предоставляемое за дополнительную плату.

Приложение Б

Задание для квалификационного экзамена

Условия проведения экзамена

Экзамен проводится в два этапа:

- 1 этап – задание на выявление уровня умения;
- 2 этап- выполнение практического задания на базе гостиничного предприятия

Ответы первого этапа предоставляются письменно.

Количество вариантов задания для экзаменуемого – по количеству обучающихся (*В зависимости от варианта меняются оказываемые услуги, вещи гостя; категория убираемого номера*).

Время выполнения задания - 1 этап – 20 минут
- 2 этап 40 минут

Оборудование для первого этапа: квитанция, шариковая ручка.

Оборудование для второго этапа: тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов.

1. Задание на выявления уровня умения и практического опыта

Вы – горничная. Оформите заказ на услуги химчистки, изображённой на рисунке вещи, заполнив квитанцию.



Подготовленный продукт заполненная квитанция на оказание услуг химчистки

Критерии оценки:

16-19 баллов – «отлично»

13-15 баллов – «хорошо»

11-14 баллов – «удовлетворительно»

0-10 баллов – «неудовлетворительно»

Показатели оценки результата	Максимальное количество	Полученное количество баллов
- полная характеристика вещи (указаны точно размер, цена, описание)	6	
- правильное наименование услуги	1	
- заполнены все пункты документа	12	

Квитанция №

ФИО заказчика

Телефон

Адрес

Дата приёма _____ Дата выполнения (план) _____ Дата выполнения (факт)

Наименование вещи	Краткое описание вещи	Описание дефектов (усл. обознач.)	Размер	Количество	Цена

Наименование услуг (работ)	Стоимость
Итого	

С определением дефектов вещей, их оценкой правилами приёма и выполнения заказа согласен

_____ подпись заказчика

Претензий к оказанным услугам не имею

_____ подпись заказчика

Деньги в сумме (прописью) получил

подпись приёмщика

« _____ » _____ 20 _____
дата оплаты

2. Практическая часть задания

Произведите уборку номера после выезда гостя.

Подготовленный продукт убранный номер

Критерии оценки: 12-14 баллов – «отлично»

9-11 баллов – «хорошо»

7-8 баллов – «удовлетворительно»

0-6 баллов – «неудовлетворительно»

Показатели оценки результата	Максимальное количество баллов	Полученное количество баллов
Соответствие технологическим требованиям	9	
Соблюдение порядка и периодичности смены КПБ и полотенец в соответствии с категорией номера	2	
Своевременная комплектация жилой и ванной комнаты необходимыми материалами	3	

Итоговая оценка за экзамен квалификационный выводится общая за два этапа.

