

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

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ
(ДОМА ОТДЫХА)**

(повышение квалификации)

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«12» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

 В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.



Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

 О.А. Сикорская

«19» марта 2021 г.

Руководитель Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель
программы:

Составители Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель
программы:

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	8
3 Рабочая программа.....	13
4 Оценка качества освоения программы.....	24
5 Организационно-педагогические условия реализации программы...	26
Приложение А – Задания для промежуточной аттестации.....	30
Приложение Б – Задания к квалификационному экзамену	38

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н.; 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

Последовательное совершенствование компетенций, трудовых функций необходимых для профессиональной деятельности администратора гостиницы (дома отдыха) 3-го уровня квалификации согласно профессиональному стандарту «Работник по приему и размещению гостей»: D/01.3 - Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; D/02.3 - Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; D/03.3 - Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1.3 Планируемые результаты обучения

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

*В результате освоения программы обучающийся должен уметь **выполнять трудовые действия:***

Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения

Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения

Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения

Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения

Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения

Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения

Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.

Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Необходимые умения

Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов

Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Необходимые знания

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения

Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Требования охраны труда

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения

Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Требования охраны труда

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Требования охраны труда

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, ранее получившие профессию «Горничная».

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 – 72 часа.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 72 часа.

Самостоятельная работа – 36 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего (свидетельство). Квалификация Администратор гостиницы (дома отдыха) 3 уровень квалификации.

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	18	-	18	10	-	8	
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	6	-	6	2	-	4	З ¹
Модуль 2 Теоретические правовые и нормативные основы охраны труда Промежуточная аттестация	6	-	6	4	-	2	З ¹
Модуль 3 Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма Промежуточная аттестация	6	-	6	4	-	2	З ¹
Раздел 2 Профессиональный цикл	46	-	46	18	-	28	
Модуль 1 Организационно-управленческая структура службы горничных Промежуточная аттестация	10	-	10	4	-	6	З ¹
Модуль 2 Организация работы службы горничных Промежуточная аттестация	12	-	12	4	-	8	
Модуль 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы Промежуточная аттестация	12	-	12	4	-	8	З ¹
Модуль 4 Правила ведения основной документации администратора гостиницы Промежуточная аттестация	12	-	12	6	-	6	З ¹
Консультация	2	-	2	2	-	-	
Итоговая аттестация: квалификационный экзамен	6	-	6		-	6	КЭ ²
Итого	72	-	72	28	-	36	

1 Зачет

2 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
1	Общепрофессиональный цикл	18	X								
2	Профессиональный цикл	46		X	X						
3	Консультация	2				X					
4	Итоговая аттестация	6				X					

¹⁾Даты 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		18
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности		6
Тема 1.1 Основы конфликтологии	Содержание учебного материала Постулаты конфликтологии. Классификация конфликтов, причины их возникновения. Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения в развивающемся конфликте. Управление конфликтами в профессиональной деятельности. Управление эмоциями в конфликте. Модели и способы разрешения.	2
	Практическое занятие №1 Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта.	3
	Промежуточная аттестация	Зачет
Модуль 2 Теоретические правовые и нормативные основы охраны труда		6
Тема 2.1 Правовое регулирование трудовых отношений.	Содержание учебного материала Формы правового регулирования трудовых отношений.	2
	Тема 2.2 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников.	Содержание учебного материала Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников
Практическое занятие №2 Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу		1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 3 Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма		6
Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования	Содержание учебного материала Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям обще-	2

	ственного питания	
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	
	Практическое занятие №3	1
	Составление санитарно-гигиенических требований для предприятия гостеприимства	
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Раздел 2 Профессиональный цикл		46
Модуль 1 Организационно-управленческая структура службы горничных		10
Тема 1.1 Должностные обязанности администратора гостиницы	Содержание учебного материала	2
	Организационная структура службы горничных. Должностные обязанности администратора гостиницы Рабочая смена администратора гостиницы	
	Практические занятия № 4	4
	Изучение основных должностных обязанностей администратора гостиницы. Заполнение журнала приема-передачи смены	
Тема 1.2 Технология работы администратора гостиницы	Содержание учебного материала	2
	1. Контроль наличия и расходования моющих, чистящих и дезинфицирующих средств для уборки номеров 2. Контроль качества уборки номеров и мест общего пользования 3. Контроль чистоты в бельевых и комплектации тележек горничных 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих во время уборки	
	Практические занятия №5	1
	1. Усвоить правила пользования моющими, чистящими и дезинфицирующими средствами 2. Изучение правил проведения видов уборочных работ 3. Изучение правил проведения уборок в номерах разных категорий 4. Порядок смены белья 5. Усвоить правила комплектации тележки горничной	
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 2 Организация работы службы горничных		12

Тема 2.1 Подготовка и организация работы службы горничной	Содержание учебного материала Подбор и комплектация средств уборки помещений. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены и других предметов, предоставляемых гостям.	2	
Тема 2.2 Работа персонала службы номерного фонда	Содержание учебного материала Процедура работы с забытыми и найденными вещами. Связь с соответствующими службами. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.	2	
	Практические занятия №6 Оформление акта на возврат забытой вещи. Хранение забытых вещей гостя	2	
	Практические занятия №7 Заполнение журнала смены белья	2	
	Практические занятия №8 Изучение правил ведения карты проживающих на этаже (шахматки)	1	
	Практические занятия №9 Составление чек-листа старшей горничной	1	
	Промежуточная аттестация	Зачет	1
	Модуль 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы		12
	Тема 3.1 Виды и назначение уборочных работ	Содержание учебного материала 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	2
Практические занятия №10 Уборка жилой комнаты. Уборка ванной комнаты		4	
Практические занятия №11 Отработка технологии уборки заселенных номеров		2	
Промежуточная аттестация		Зачет	1
Тема 3.2 Стандарты в работе службы горничных	Содержание учебного материала Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья.	2	
	Практические занятия №12 Смена постельного белья в закрепленных номерах	1	
	Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 4 Правила ведения основной документации администратора гостиницы		12	
Тема 4.1 Правила ведения карты проживающих на этаже	Содержание учебного материала Правила ведения карты проживающих на этаже, журнала передачи смены. Порядок составления актов (порчи имущества, на забытые вещи).	2	
	Промежуточная аттестация	Зачет	1
Тема 4.2 Порядок учета занятости номерного фонда.	Содержание учебного материала Порядок учета занятости номерного фонда. Изучение правил пользования моющими, чистящими и дезинфицирующими средствами.	2	
	Содержание учебного материала Изучение правил проведения видов уборочных работ.	2	
	Промежуточная аттестация	Зачет	1

	Порядок определения работ для горничной.	
	Практические занятия №13	2
	Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности	
	Практические занятия №14	3
	Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин. Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период.	
Промежуточная аттестация	Зачет	1
	Консультация	2
Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен	6
Всего:		72

3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1. Общепрофессиональный цикл Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности

Содержание модуля 1 Психология и этика профессиональной деятельности

Уметь:

- Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе
- Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания
- Организовывать и производить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных
- Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
- Инструменты планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
- Требования охраны труда, санитарии и гигиены
- Технологии обслуживания в организациях питания
- Методы организации труда горничных
- Теории межличностного и делового общения, общения с потребителями, переговоров, конфликтологии малой группы
- Требования трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены
- Современные технологии контроля деятельности подчиненных
- Менеджмент и маркетинг, делопроизводство, способы подготовки отчетности организаций питания

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					Формы контроля
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
1	2	3	4	Лекции	Лабораторные работы	Практические	7
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности	5	-	5	2	-	3	ПЗ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З¹
Итого	6	-	6	2	-	4	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

Тема 1.1 Основы конфликтологии

Постулаты конфликтологии. Классификация конфликтов, причины их возникновения. Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения в развивающемся конфликте. Цели, задачи программы. Конфликт – это хорошо или плохо? Влияние конфликтов на состояние человека, психологический климат в коллективе и качество труда. Связь между эффективными коммуникациями, соблюдением этики и бесконфликтным поведением. Факторы, снижающие конфликтность личности. Три основных принципа жизнедеятельности человека: обеспечение безопасности; карта реальности человека; энергоинформационный обмен. Учет основных принципов жизнедеятельности человека для предотвращения конфликтов. Управление конфликтами в профессиональной деятельности. Управление эмоциями в конфликте. Модели и способы разрешения.

Практическое занятие

Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте. Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта.

Промежуточная аттестация: Зачет.

Рабочая программа

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуля 2 Правовые основы профессиональной деятельности

Содержание модуля 2 Теоретические правовые и нормативные основы охраны труда

Умения:

- использовать необходимые нормативные документы;
- защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством
- анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения;

Знания:

- порядок заключения трудового договора и основания для его прекращения
- понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника.

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							
Модуль 2 Правовые основы профессиональной деятельности	5		5	4		1	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З ¹
Итого	6		6	4		2	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

Тема 2.1 Правовое регулирование трудовых отношений

Формы правового регулирования трудовых отношений. Правовое регулирование трудовых отношений.

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

Тема 2.2 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников

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

Практическое занятие

Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу

Практическое занятие

Материальная ответственность сторон трудового договора.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 **Общепрофессиональный цикл**

Модуля 3 **Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма**

Содержание модуля 3 **Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма**

Умения:

- выработать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;
- вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;

Знания:

- законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государ-

ственные нормативные требования по охране труда, распространяющиеся на деятельность организации;

- обязанности работников в области охраны труда;
- фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности 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	
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл	6		6	4		2	
Модуль 3 Охрана и безопасность труда	5		5	4		1	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З ¹
Итого	6		6	4		2	

1 Зачет.

2 Практическое занятие.

Тема 3.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования

Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям общественного питания. Система управления охраны труда на предприятии. Рабочее время и время отдыха ст. 91-105 и 106-128. Обеспечение прав работников на О.Т. Льготы и компенсации за работу во вредных и тяжелых условиях труда. Надзор за соблюдением законодательства о труде.

Физиологические и психологические основы трудового процесса. Культура производства. Санитарные требования безопасности к предприятиям.

Промежуточная аттестация: зачет.

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

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 1 Организационно-управленческая структура службы горничных

Содержание модуля 1 Организационно-управленческая структура службы горничных

Умения:

- организовывать рабочее место службы бронирования и размещения;
- регистрировать гостей (VIP- гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- выполнять обязанности ночного портье;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе;
- предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины;
- осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен;
- обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных;
- анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей;
- использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных.

Знания:

- систему управления трудовыми ресурсами;
- планирование потребности в трудовых ресурсах;
- меры и мероприятия по набору персонала;
- процедуру отбор кадров;
- профессиональную ориентацию и адаптацию в коллективе;
- подготовку кадров (в том числе и руководящих), оценку результатов деятельности;
- управление продвижением по службе;
- систему совершенствования организации труда;
- о контроле за деятельностью кадров. нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
- основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
- стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
- этикет общения;
- 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	Формы контроля	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл	10	-	10	4	-	6	
Модуль 1 Организационно-управленческая структура службы горничных Промежуточная аттестация	10	-	10	4	-	5 1	ПЗ ² З ¹
Итого	10	-	10	4	-	6	

- 1 Зачет
- 2 Практическое занятие..

Тема 1.1 Должностные обязанности администратора гостиницы Организационная структура службы горничных. Должностные обязанности старшей администратора гостиницы Рабочая смена администратора гостиницы. Организация рабочего места и должностные инструкции службы бронирования и размещения.

Порядок приема, регистрации и размещения гостей. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

Виды и способы бронирования, технология резервирования мест в гостинице.

Документальное обеспечение организации деятельности службы бронирования и размещения.

Регистрация гостя. Оформление документов. Карта гостя. Выявление предпочтения гостя

Применение технологий бронирования, подтверждение и аннуляция брони. Составление соглашения на гарантии бронирования.

Практические занятия

Изучение основных должностных обязанностей администратора гостиницы. Заполнение журнала приема-передачи смены.

Тема 1.2 Технология работы администратора гостиницы

1. Контроль наличия и расходования моющих, чистящих и дезинфицирующих средств для уборки номеров

2. Контроль качества уборки номеров и мест общего пользования

3. Контроль чистоты в бельевых и комплектации тележек горничных

4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих во время уборки

Практические занятия

1. Усвоить правила пользования моющими, чистящими и дезинфицирующими средствами

2. Изучение правил проведения видов уборочных работ

3. Изучение правил проведения уборок в номерах разных категорий

4. Порядок смены белья

5. Усвоить правила комплектации тележки горничной

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Раздел 2 Профессиональный цикл
Модуль 2 Организация работы службы горничных

Содержание модуля 2 Организация работы службы горничных

Умения:

- разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных;
- распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи;
- организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям;
- анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей;
- использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных.

Знания:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
- основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
- стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
- 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							
Модуль 2 Организация работы службы горничных	11	-	11	4	-	7	ПЗ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З¹
Итого	12	-	12	4	-	8	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

Тема 2.1 Подготовка и организация работы службы горничной

Подбор и комплектация средств уборки помещений. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены и других предметов, предоставляемых гостям. Организация службы консьержей, телефонных операторов. Телефонный этикет. Организация работы ночных аудиторов.

Освоение технологии ведения телефонных переговоров. Суточный отчет финансовой деятельности гостиницы.

Тема 2.2 Работа персонала службы номерного фонда

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

Практические занятия

Заполнение журнала смены белья

Практические занятия

Изучение правил ведения карты проживающих на этаже (шахматки)

Практические занятия

Составление чек-листа старшей горничной.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 2 Профессиональный цикл

Модуль 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы

Содержание модуля 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы

Умения:

- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Знания:

- стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
- нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда

- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- правила техники безопасности;
- правила электробезопасности;
- правила пожарной безопасности;
- технологию проведения различных видов уборочных работ;
- 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	12	-	12	4	-	8	
Модуль 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы	11	-	11	4	-	7	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З ¹
Итого	12	-	12	4	-	8	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

Тема 3.1 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 3.2 Стандарты в работе службы горничных

Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья.

Практические занятия

Смена постельного белья в закрепленных номерах.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 2 Профессиональный цикл

Модуль 4 Правила ведения основной документации администратора гостиницы Содержание модуля 4 Правила ведения основной документации администратора гостиницы

Умения:

Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения

Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения

Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.

Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Знания:

Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Требования охраны труда

Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения

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	12	-	12	6	-	6	

Модуль 4 Правила ведения основной документации старшей горничной	11	-	11	6	-	5	ПЗ ³
Промежуточная аттестация	1		1			1	З ¹
Консультация	2	-	2	2	-	-	
Итоговая аттестация: квалификационный экзамен	6	-	6		-	6	КЭ ²
Итого	20	-	20	8	-	12	

- 1 Зачет
- 2 Квалификационный экзамен.
- 3 Практическое занятие.

Тема 4.1 Правила ведения карты проживающих на этаже

Правила ведения карты проживающих на этаже, журнала передачи смены.
Порядок составления актов (порчи имущества, на забытые вещи).

Тема 4.2 Порядок учета занятости номерного фонда.

Порядок учета занятости номерного фонда. Изучение правил пользования моющими, чистящими и дезинфицирующими средствами.

Содержание учебного материала

Изучение правил проведения видов уборочных работ.

Порядок определения работ для горничной.

Практические занятия

Оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности

Практические занятия

Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин.

Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период.

Промежуточная аттестация: зачет.

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 обучающихся 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.

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 оборудования, программного обеспечения
<p>Мастерская «Администрирование отеля»,</p> <p>Гостиничное предприятие</p>	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	<p>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.</p> <p>Оборудование мастерской «Администрирование отеля» соответствует КОДам 1.1-1.2 инфраструктурного листа компетенции «Администрирование отеля» движения «Молодые профессионалы»</p>
	Итоговая аттестация	<p>Офисные столы, офисные стулья по количеству экзаменуемых, квитанция, шариковая ручка.</p> <p>Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования,</p>

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 и гостеприимства, психологии КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

Приложение А

Задания для промежуточной аттестации в форме 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 Теоретические правовые и нормативные основы охраны труда

Тестирование

Ответить на вопросы

1. Общей трудовой обязанностью для всех работников является:
- повышать уровень качества труда;
 - 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 3 Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма

Промежуточная аттестация

- 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.

Задания для промежуточной аттестации

Раздел 2 Профессиональный цикл

Задание. «Бронирование гостиничных у стойки ресепшен»

Цель: Уточнение информации, необходимой для бронирования номеров в гостиничном предприятии и закрепление навыков деловых переговоров при личном общении с посетителями.

Время выполнения 60 минут

Задание

Участнику необходимо выяснить потребности потребителя и продать гостиничный номер. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. Кроме того, необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу данных.

Последовательность выполнения задания

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить конкурсное задание.
3. Ответ на телефонный звонок.
4. Информирование гостя по телефону.
5. Бронирование гостиничного номера.
6. Внесение необходимых данных в электронную базу данных.
7. Убрать рабочее место.

Задание. «Деловая переписка, ответ на жалобы гостей»

Цель: Закрепление навыков деловых переговоров при личном общении с посетителями. Работа с жалобами клиентов.

Время выполнения 60 минут

Задание

1. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе. Ваши действия.

Последовательность выполнения задания

1. Подготовить рабочее место.
2. Изучить конкурсное задание.
3. Ответ на телефонный звонок.

4. Информирование гостя по телефону.
5. Бронирование гостиничного номера.
6. Внесение необходимых данных в электронную базу данных.
7. Убрать рабочее место.

Вопросы к устному опросу.

- 1 Какими способами можно зарезервировать место в гостинице?
- 2 Назовите типы бронирования и дайте краткую характеристику.
- 3 Что такое двойное бронирование?
- 4 Как гостиница может защитить себя от неявок гостей, предварительно забронировавших номер (место)?
- 5 Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
- 6 Как осуществляется расчет за проживание?
- 7 Какие документы клиент должен предоставить для регистрации в гостинице?
- 8 Какие документы должны быть оформлены при регистрации индивидуального туриста, туристической группы и иностранного гражданина?
- 9 Для чего должна быть заполнена регистрационная карта?
- 10 Из каких показателей формируются тарифы на номера?
- 11 Какие ценовые стратегии используют при расчете тарифов на номера.
- 12 Дайте определение дополнительным услугам в гостиницах:
- бесплатные;
- 13 Дайте определение дополнительным услугам в гостиницах :
- платные услуги.
- 1 Перечислите виды уборочных работ в гостинице.
- 2 Укажите последовательность уборки многокомнатного номера
- 3 Перечислите последовательность выполнения различных видов уборки.
- 4 Какие этапы включает в себя подготовка номера к заселению?
- 5 Охарактеризуйте последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

- 6 В чем заключается особенность выполнения генеральной уборки жилых номеров (гостевых комнат)?
- 7 Что входит в объем уборочных работ мест общего пользования?
- 8 Перечислите последовательность уборки санузлов (в номерах и общего пользования.)
- 9 В чем заключается особенность выполнения экспресс-уборки?
- 10 Что должна включать в себя тележка горничной?
- 11 Охарактеризуйте работу бельевой службы
- 12 Перечислите дефекты, не допустимые для использования белья.
- 13 Охарактеризуйте контроль за собственностью гостиницы
- 14 Ключевое хозяйство.
- 15 Перечислите основные требования к культуре поведения гостиничного работника.
- 16 Уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства их характеристика.
- 17 Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
- 18 Каковы действия дежурного персонала гостиницы при угрозе и возникновения аварий, пожаров, катастроф.

Приложение Б

Задание для квалификационного экзамена

Условия проведения экзамена

Экзаменационные билеты:

Экзаменационный билет № 1

1 Какими способами можно зарезервировать место в гостинице?
2 Как производится оплата за такси?

3 По заданию выпишите счет за проживание:

№ варианта	Заезд		Выезд	
	дата	время	дата	время
1	27 июня	10.00	29.06	19.00
2	5 февраля	16.00	7 февраля	21.00

Счет за проживание

Гостиница _____

Счет № _____

Дата _____

Фамилия _____

<i>Вид платежа</i>	<i>Тариф(руб.)</i>	<i>Количество суток</i>	<i>К оплате(руб.)</i>

Сумма прописью: _____

Получено: _____

Экзаменационный билет № 2

- 1 Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
- 2 Охарактеризуйте контроль за собственностью гостиницы
- 3 Заполните бланки для направления на размещение и регистрации туристов

В гостиницу _____

Туристическая фирма Ростур
г. Москва, ул. Чертановская, 100
Счет № 0000001 в банке _____

Направление на размещение

Администратор _____

Разрешение на поселение

Групповое _____ на 2 этаж
Страна _____
Заявка _____
Проживание с _____ по _____
Комната № _____
Индекс поселения _____

Экзаменационный билет № 3

- 1 Опишите, каким образом можно оформить заказ для химчистке, глажке или стирки в гостиницах высокого класса.
- 2 Какие требования предъявляются к туристу при прокате автомобиля?
- 3 Заполните форму отказа в заявке на бронирование

Форма отказа в заявках о бронировании

Дата: _____

Кому: _____

Гостиница _____

В ответ на ваш факс (письмо, телеграмму и т. д.) подтверждаем: бронирование _____ номеров с _____ по _____ не представляется возможным в связи с загруженностью номерного фонда.

Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, сразу сообщим Вам об этом.

Экзаменационный билет № 4

- 1 Назовите типы бронирования и дайте краткую характеристику
- 2 Какие документы клиент должен предоставить для регистрации в гостинице?
- 3 Составьте акт о порче имущества гостиницы.

ФОРМА N 9-Г

Гостиница _____

АКТ N _____

О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ

ОТ " ____ " _____ 19 ____ Г.

Обнаружено следующее : Гр. _____

(Фамилия, Имя, Отчество)

С гр. _____ (Фамилия, Имя, Отчество)	Получено: _____ (сумма прописью)
Принял: _____ (Должность, Фамилия, Имя, Отчество)	_____ (подпись)

Экзаменационный билет № 5

- 1 Охарактеризуйте последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
- 2 Каковы действия дежурного персонала гостиницы при угрозе и возникновения аварий, пожаров, катастроф?
- 3 Заполните бланки для регистрации гостей.

Гостиница

АНКЕТА
Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Дата рождения _____
Паспорт № _____ серия _____
Место регистрации _____
Цель приезда _____
Сроки проживания «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.
Командировочное удостоверение № _____
С правилами пожарной безопасности ознакомлен
Подпись _____
Номер комнаты _____

Экзаменационный билет № 6

- 1 Перечислите услуги, относящиеся к бытовому обслуживанию гостей.
- 2 С какой целью выезжающих из гостиницы просят заполнить анкету?
- 3 Заполните бланк заказа для химчистки

Экзаменационный билет № 7

- 1 Кто осуществляет процесс поселения в гостиницу?
- 2 Назовите наиболее распространённые платные услуги.
- 3 Заполните форму подтверждения заявок на бронирование.

Форма подтверждения заявок на бронирование

Дата: _____

Кому: _____

Гостиница _____

В ответ на ваш факс (письмо, телеграмму и т. д.) подтверждаем бронирование _____ номеров с _____ по _____.

Стоимость проживания в сутки составляет _____ рублей.

В случае изменения ваших планов просим отменить бронирование

с _____ до _____ ч. во избежание выставления счета за простой

номера.

Экзаменационный билет № 8 ПМ.5 «Выполнение работ по профессии администратора»

1 Из каких показателей формируются тарифы на номера?

2 Какие требования предъявляются к туристу при прокате автомобиля?
3 Выпишите счет за проживание

Гостиница _____

Счет № _____

Дата _____

Фамилия _____

Комната № _____

<i>Заезд</i>	<i>Выезд</i>	<i>Тариф(руб.)</i>	<i>Количество суток</i>	<i>К оплате(руб.)</i>
<i>Вид платежа</i>				

Сумма прописью: _____

Получено: _____

Экзаменационный билет № 9

1 Перечислите дефекты, не допустимые для использования белья

2 Перечислите последовательность выполнения различных видов уборки.

3 Выпишите счет за проживание

Гостиница _____

Счет № _____

Дата _____

Фамилия _____

Комната № _____

Заезд _____

Выезд _____

Вид платежа	Тариф(руб.)	Количество суток	К оплате(руб.)

Сумма прописью: _____

Получено: _____

Экзаменационный билет № 10

- 1 В чем заключаются услуги предоставления в номерах (room-serve) ?
- 2 Уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства их характеристика.
- 3 Заполните список проживающих (шахматка)

Номер комнаты	Тариф	Услуги	Заезд	Отъезд (предварительны)	Индекс поселения	Фамилия	Страна	Дата смены белья

Форма подтверждения заявок на бронирование

Дата: _____
Кому: _____
Гостиница _____

В ответ на ваш факс (письмо, телеграмму и т. д.) подтверждаем бронирование _____ номеров с _____ по _____.

Стоимость проживания в сутки составляет _____ рублей.

В случае изменения ваших планов просим отменить бронирование

Форма отказа в заявке о бронировании

Дата: _____
Кому: _____
Гостиница _____

В ответ на ваш факс (письмо, телеграмму и т. д.) подтверждаем: бронирование _____ номеров с _____ по _____ не представляется возможным в связи с загруженностью номерного фонда.

Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, сразу сообщим Вам об этом.

<i>Вид платежа</i>	<i>Тариф(руб.)</i>	<i>Количество суток</i>	<i>К оплате(руб.)</i>
Проживание	500.0	5	2500.00
Бронирование	250.0	-	250.0
		Итого:	2750.00