

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


ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО 11695 «ГОРНИЧНАЯ»

(повышение квалификации)

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«12» марта 2021 г.

Утверждаю


Директор КГБПОУ «ААГ»

 В.Ф. Косинова

«16» 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.....	6
3 Рабочая программа.....	15
4 Оценка качества освоения программы.....	30
5 Организационно-педагогические условия реализации программы...	33
Приложение А – Задания для промежуточной аттестации.....	35
Приложение В – Задания к квалификационному экзамену	43

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Горничная», утверждённого приказом Министерством 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

Последовательное освоение компетенций, трудовых функций необходимых для профессиональной деятельности горничной 4-го уровня согласно профессиональному стандарту «Горничная»: В/01.4 Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения, В/02.4 Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения, В/03.4 Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных 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 **выполнять трудовые действия:***

Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных

Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования

Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки

Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники

Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов

Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда

Планирование деятельности бригады горничных

Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных

Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности

Координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий

Определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения

Составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения

Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг

Взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения

Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда

Реализация текущих контролируемых действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки

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

Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин

Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период.

Необходимые умения

Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе

Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины

Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен

Готовить отчеты о работе бригады горничных

Разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных

Распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи

Организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям

Обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда 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.

Необходимые 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

Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда

Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения

Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Стандарты оказания дополнительных услуг

Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения

Основы межличностного и делового общения

Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения

Современные методы контроля организации деятельности подчиненных

Основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения

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 имеющие профессиональное обучение - программы профессионального обучения по профессиям рабочих, служащих, 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 – 126 часов.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 126 часов.

Самостоятельная работа – 51 час.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего. Квалификация Горничная 4 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	36		36	23	-	13	
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	12	-	12	6	-	6	3 ¹
Модуль 2 Основы поиска работы Промежуточная аттестация	4	-	4	3	-	1	3 ¹
Модуль 3 Охрана и безопасность труда Промежуточная аттестация	4	-	4	3	-	1	3 ¹
Модуль 4 Правовые основы профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	10	-	10	6	-	4	3 ¹
Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам Промежуточная аттестация	6	-	6	5	-	1	3 ¹
Раздел 2 Профессиональный цикл	82	-	82	44	-	38	
Модуль 1 Инвентарь, оборудование, специальные средства, используемые на ПГХ Промежуточная аттестация	12	-	12	6	-	6	3 ¹
Модуль 2 Организация и технология работы хозяйственной службы ПГХ Промежуточная аттестация	12	-	12	8	-	4	3 ¹
Модуль 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы Промежуточная аттестация	32	-	32	20	-	12	3 ¹
Модуль 4 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования Промежуточная аттестация	10	-	10	6	-	4	3 ¹
Модуль 5 Медико-санитарная подготовка Промежуточная аттестация	16	-	16	4	-	12	3 ¹
Консультация	2	-	2	2	-	-	
Итоговая аттестация	6	-	6		-	6	КЭ ²
Всего	126		126	69		57	

1 Зачет

2 Квалификационный экзамен.

2.2 Календарный учебный график

№	Наименование циклов	Всего часов	Учебные недели								
			1 н	2 н	3 н	4 н	5 н	6 н	7 н	8 н	9 н
1	Общепрофессиональный цикл	36	X	X							
2	Профессиональный цикл	82			X	X	X	X	X		
3	Консультация	2								X	
4	Итоговая аттестация	4								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		32
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности		12
Тема 1.1 Принципы конструктивного поведения. Психологические основы жизнедеятельности	Содержание учебного материала	
	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.	2
	Практическое занятие №1	
	Эффективные приемы коммуникаций в профессиональной деятельности	2
Тема 1.2 Основы конфликтологии	Содержание учебного материала	
	Постулаты конфликтологии. Классификация конфликтов, причины их возникновения..Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения в развивающемся конфликте	2
	Практическое занятие № 2	
	Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте	2
Тема 1.3 Управление эмоция-		
	Содержание учебного материала	

ми в конфликте	Управление конфликтами в профессиональной деятельности Управление эмоциями в конфликте. Модели и способы разрешения .	2
	Практическое занятие № 3	
	Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта.	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 2 Основы поиска работы		4
Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.	Содержание учебного материала	
	Способы поиска работы. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо	2
Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения	Содержание учебного материала	
	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	
	Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям общественного питания	2
Тема 3.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Производственное освещение	Содержание учебного материала	
	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	
	Формы правового регулирования трудовых отношений	2
Тема 4.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора	Содержание учебного материала	
	Трудовой договор. Классификация трудовых договоров в зависимости от субъекта трудовых отношений. Материальная ответственность сторон трудового договора	2
Тема 4.3 Рабочее время и вре-		

мя 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 №4	
	Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу	2
	Практическое занятие №5	
	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	
	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	
	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.	2
Тема 5.3 Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	Содержание учебного материала	
	Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами. Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Раздел 2 Профессиональный цикл		78
Модуль 1 Инвентарь, оборудование, специальные средства, используемые на ПГХ		12
Тема 1.1 Инвентарь и оборудование для уборки	Содержание учебного материала	
	Современное уборочное оборудование и инвентарь.	2
	Практические занятия № 6	
	Комплектация тележки горничной, пополнение номеров сервисными принадлежностями	2
Тема 1.2 Средства для уборки	Содержание учебного материала	

	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств	2
	Практические занятия №7	
	Работа с моющими средствами, инвентарем и оборудованием	2
Тема 1.3 Организация складов для хранения инвентаря и средств уборки	Содержание учебного материала	
	Правила хранения инвентаря и моющих средств для уборки	2
Промежуточная аттестация	Зачет	2
Модуль 2 Организация и технология работы хозяйственной службы ПГХ		12
Тема 2.1 Стандарты внешнего вида сотрудников службы эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала	
	Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников службы эксплуатации номерного фонда Личная гигиена.	2
Тема 2.2 Этикет и психология обслуживания гостей при уборке номера	Содержание учебного материала	
	Речевые стандарты при общении с гостем.	2
Тема 2.3 Подготовка и организация работы горничной	Содержание учебного материала	
	Подбор и комплектация средств уборки помещений. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены и других предметов, предоставляемых гостям.	2
Тема 2.4 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 №8	
	Оформление акта на возврат забытой вещи. Хранение забытых вещей гостя	2
Промежуточная аттестация	Зачет	2
Модуль 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы		32
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 №6	
	Уборка жилой комнаты. Уборка ванной комнаты	4
	Практические занятия №7	
	Отработка технологии уборки заселенных номеров	4
Тема 3.2	Содержание учебного материала	
	Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья.	2
	Практические занятия №8	

	Смена постельного белья в закрепленных номерах	4
Тема 3.3	Содержание учебного материала	
	Отличия методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера.	2
	Практические занятия №9	
	Отработка технологии уборки свободных номеров. Отработка технологии уборки номера для VIP-гостей	6
Тема 3.4 Технология работы с различными видами покрытий полов	Содержание учебного материала	
	Ковровые и другие виды покрытий, особенности их уборки	2
	Практические занятия №10	
	Чистка ковровых покрытий	4
Промежуточная аттестация	Зачет	2
Раздел 4 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования		10
Тема 4.1 Ошибки в технологии работы с жалобами	Содержание учебного материала	
	Алгоритм работы с жалобами клиентов	2
Тема 4.2 Технология работы с агрессивными гостями в отеле	Содержание учебного материала	
	Правила поведения персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях	2
	Практические занятия №11	
	Работа с жалобами гостей, решение конфликтных ситуаций	4
Промежуточная аттестация	Зачет	2
Модуль 5 Организация медико-санитарной подготовки		16
Тема 5.1 Медико-санитарная подготовка	Содержание учебного материала	
	Общие сведения о ранах, осложнениях ран, способах остановки кровотечения и обработки ран. Понятие первой помощи. Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь. Универсальный алгоритм оказания первой помощи	2
	Практическое занятия № 12	
	Способы остановки кровотечения.	2
	Практическое занятия № 13	
	Способы остановки кровотечения.	2
	Содержание учебного материала	
	Первая (доврачебная) помощь при ушибах, переломах, вывихах, растяжениях связок и синдроме длительного сдавливания, при ожогах, при остановке дыхания, при перегревании, переохлаждении организма, при отравлениях	2
Практическое занятия № 14		
	Оказание первой медицинской помощи	6
Промежуточная аттестация	Зачет	2
	Консультация	2
Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен	6

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

	Учебная нагрузка, час.		из них	
	М ак	в том числе		
		С а		А у

Наименование раздела, темы				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл							
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности	11	-	11	6	-	5	ПЗ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З¹
Итого	12	-	12	6	-	6	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

Тема 1.1 Принципы конструктивного поведения. Психологические основы жизнедеятельности

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.

Практическое занятие №1

Эффективные приемы коммуникаций в профессиональной деятельности.

Тема 1.2 Основы конфликтологии

Постулаты конфликтологии. Классификация конфликтов, причины их возникновения. Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения в развивающемся конфликте.

Практическое занятие № 2

Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте.

Тема 1.3 Управление эмоциями в конфликте

Управление конфликтами в профессиональной деятельности Управление эмоциями в конфликте. Модели и способы разрешения.

Практическое занятие № 3

Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта.

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, сопроводительное письмо, автобиографию, заполнять анкеты при трудоустройстве
- поддерживать 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;
- адаптироваться на новом месте 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;
- виды собеседования и правила диалога;
- основные причины отказа в приеме на работу;
- причины, виды конфликтов, возникающих при трудоустройстве и в первые дни работы, способы их разрешения.
- роль личности в профессиональной адаптации;
- правила этикета при трудоустройстве;
- нормы профессиональной этики.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.				Формы контр
	Максималь	в том числе			
		Само	Ауд	из них	

				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	оля
1	2	3	4	5	6	7	
Общепрофессиональный цикл					-		
Модуль 2 Основы поиска работы	4		4	3		1	3 ¹
Итого	4		4	3		1	

1 Зачет

Тема 2.1 Способы поиска работы. Резюме.

Способы поиска работы. Рынок труда: понятия, функции, элементы. Конкуренция на рынке труда. Занятость населения. Безработица.

Психологические состояния при потере работы.

Личная мотивация трудовой деятельности.

Методы поиска работы.

Выявление вакансий по предложенным вариантам СМИ.

План поиска работы, составление автобиографии. Маркетинговые этапы поиска работы. Источники информации о рабочих местах (вакансия). Методы поиска работы: Построения сети контактов. Использование личных связей, СМИ, Интернет-ресурсов. Прямое обращение к работодателям. Кадровые агентства. Самоменеджмент при трудоустройстве. Формирование личного досье. Подготовка документов для трудоустройства. Проведение телефонных переговоров с работодателем. Основы законодательства РФ в области трудоустройства. Правовое регулирование трудового законодательства. Резюме. Структура резюме. Сопроводительное письмо.

Тема 2.2 Самопрезентация. Собеседование. Правила поведения

Самопрезентация: внешний вид, речь, правила поведения. Собеседование и его виды. Правила поведения. Подготовка к собеседованию, внешний вид соискателя, манера поведения и речи. Внешний вид соискателя вакансии, манера поведения и речи. Психологические особенности построения диалога с работодателем (работником кадровой службы организации). Невербальное поведение с межличностным взаимодействием.

Посещение организации с целью трудоустройства. Собеседования.

Собеседование. Ошибки при собеседовании. Формы и методы профессиональной переподготовки, депрофессионализации и модернизации профессиональных знаний.

Промежуточная аттестация. Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуля 3 Охрана и безопасность труда

Содержание модуля 3 Охрана и безопасность труда

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 государственные 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							
Модуль 3 Охрана и безопасность труда	4		4	3			
Промежуточная аттестация						1	31
Итого	4		4	3		1	

1 Зачет.

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
Раздела 1 Общепрофессиональный цикл
Модуля 4 Правовые основы профессиональной деятельности

Содержание модуля 4 Правовые основы профессиональной деятельности

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 4 Правовые основы профессиональной деятельности	9		9	6		3	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З ¹
Итого	10		10	6		4	

1 Зачет

2 Практическое занятие.

Тема 4.1 Правовое регулирование трудовых отношений

Формы правового регулирования трудовых отношений. Правовое регулирование 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

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

Модуль 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам

Содержание модуля 5 Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам

Умения:

- защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством
- анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия);
- организовывать мероприятия по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.

Знания:

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

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 1 Общепрофессиональный цикл	6		6	5	-	1	
Модуль 5 Безопасность объектов туристской	6	-	6	5	-	1	3 ¹

инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам Промежуточная аттестация							
Итого	6		6	5		1	

1 Зачет

Тема 5.1 Понятие безопасности 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 современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами. Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.

Промежуточная аттестация: Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 1 Инвентарь, оборудование, специальные средства, используемые на ПГХ

Содержание модуля 1 Инвентарь, оборудование, специальные средства, используемые на 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;
- использовать уборочный инвентарь и инструменты;
- использовать уборочное оборудование;
- вести учет номерного фонда;
- нормативы оборудования номеров;
- 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.);

Знания:

- основные законодательные положения по охране труда и производственной экологии;
 - правила техники безопасности;
 - правила электробезопасности;
 - правила пожарной безопасности;
 - виды и правила хранения уборочного инвентаря;
- основные обязанности горничной, старшей горничной;
- прейскурант цен на номера и места;
 - технологию проведения различных видов уборочных работ;
 - правила эксплуатации оборудования;
 - использование моющего инвентаря, используемого при уборке;
 - 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	6	-	6	
Модуль 1 Инвентарь, оборудование, специальные средства, используемые на ПГХ Промежуточная аттестация	12	-	12	6	-	5	ПЗ ³
						1	З ¹
Итого	12		12	6		6	

1 Зачет

3 Практическое занятие.

Тема 1.1 Инвентарь и оборудование для уборки

Современное уборочное оборудование и инвентарь. Средства уборки.

Инвентарь и оборудование для уборки.

Правила хранения различных средств уборки. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки.

Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования.

Подготовка и организация уборочных работ. Подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования.

Практические занятия № 6

Комплектация тележки горничной, пополнение номеров сервисными принадлежностями.

Тема 1.2 Средства для уборки

Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств

Практические занятия №7

Работа с моющими средствами, инвентарем и оборудованием.

Тема 1.3 Организация складов для хранения инвентаря и средств уборки

Правила хранения инвентаря и моющих средств для уборки. Правила хранения различных средств уборки. Техника безопасности.

Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования.

Технические требования к услугам по уборке.

Промежуточная аттестация Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 2 Организация и технология работы хозяйственной службы ПГХ

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 рабочего места 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					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		

1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл	12	-	12	8	-	4	
Модуль 2 Организация и технология работы хозяйственной службы ПГХ Промежуточная аттестация	12	-	12	8	-	3	ПЗ ³
						1	З ¹
Итого	12		12	8		4	

¹Зачет

³Практическое занятие.

Тема 2.1 Стандарты внешнего вида сотрудников службы эксплуатации номерного фонда

Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников службы эксплуатации номерного фонда
Личная гигиена.

Тема 2.2 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 2.3 Подготовка и организация работы горничной

Подбор и комплектация средств уборки помещений. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены и других предметов, предоставляемых гостям.

Тема 2.4 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 №8

Оформление акта на возврат забытой вещи.

Хранение забытых вещей гостя.

Промежуточная аттестация: Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 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

- 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	32	-	32	20	-	12	
Модуль 3 Технология уборки номерного фонда гостиничного предприятия и служебных зон гостиницы	32	-	32	20	-	11	ПЗ ³
Промежуточная аттестация						1	3 ¹
Итого	32	-	32	20	-	12	

1 Зачет

3 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 №6

Уборка жилой комнаты. Уборка ванной комнаты

Практические занятия №7

Отработка технологии уборки заселенных номеров.

Тема 3.2 Процедура возобновления материалов для гостей.

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

Практические занятия №8

Смена постельного белья в закрепленных номерах.

Тема 3.3 Отличия методов уборки освободившегося номера

Отличия методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера.

Практические занятия №9

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

Тема 3.4 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 №10

Чистка ковровых покрытий.

Промежуточная аттестация Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 4 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования

Содержание модуля 4 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

	Учебная нагрузка, час.	
	≥	В том числе

Наименование раздела, темы		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл	10	-	10	6	-	4	
Модуль 4 Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования Промежуточная аттестация	10	-	10	6	-	4	ПЗ ³ З ¹
Итого	10	-	10	6	-	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 №11

Работа с жалобами гостей, решение конфликтных ситуаций

Промежуточная аттестация: Зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 5 Организация медико-санитарной подготовки

Содержание модуля 5 Организация медико-санитарной подготовки

- использовать в своей работе основные законодательные положения по охране труда и производственной экологии;
- организовать технологический процесс рабочего места с учетом правил техники безопасности, санитарии, пожарной безопасности;
- применять безопасные приемы работы и в случае необходимости правильно ориентироваться в экстренной ситуации;
- оказывать первую помощь при поражении электрическим током, ожогах, механических травмах;

Знания:

- основные законодательные положения по охране труда и производственной экологии;
- правила техники безопасности;
- правила электробезопасности;
- правила пожарной безопасности;

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	16	-	16	4	-	12	
Модуль 5 Медико-санитарная подготовка Промежуточная аттестация	16	-	16	4	-	11 1	ПЗ ³ З ¹
Консультация	2	-	2	2	-	-	
Итоговая аттестация	6	-	6		-	6	КЭ ²
Всего	24		24	6		18	

¹Зачет

² Квалификационный экзамен.

³ Практическое занятие.

Тема 5.1 Медико-санитарная подготовка

Общие сведения о ранах, осложнениях ран, способах остановки кровотечения и обработки ран. Понятие первой помощи. Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь. Универсальный алгоритм оказания первой помощи

Практическое занятия № 12

Способы остановки кровотечения.

Практическое занятия № 13

Способы остановки кровотечения.

Содержание учебного материала

Первая (доврачебная) помощь при ушибах, переломах, вывихах, растяжениях связок и синдроме длительного сдавливания, при ожогах, при остановке дыхания, при перегревании, переохлаждении организма, при отравлениях

Практическое занятия № 14

Оказание первой медицинской помощи

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	Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов; кресло для гостиной, стол журнальный, торшер напольный, часы настенные, детектор де-нежных 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. Письменные столы, стулья по количеству экзаменуемых, квитанция, шариковая ручка. Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуаль-

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 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 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

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 уборки 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.

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.



р. 44

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	2	

и периодичности смены КПБ и полотенца в соответствии с категорией номера		
Своевременная комплектация жилой и ванной комнаты необходимыми материалами	3	

Итоговая оценка за экзамен квалификационный выводится общая за два этапа.