

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ КАДРОВ»
(АНО ДПО «ЦАППК»)**

ИНН/КПП 7813664723/781301001, ОГРН 1227800096226,
Юридический адрес: 197022, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Аптекарский
остров, ул. Ординарная, д. 21, литера А, пом. 6-Н, 7-Н, оф. 4А, раб. место № 4

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

«Горничная»

Квалификация
Горничная

Документ о квалификации
Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего

Общая трудоемкость
256 часов

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 02 июля 2013 г. № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».
4. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. №475).
5. Профессиональный стандарт «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н).
6. Локальные нормативные акты Образовательной организации.

1.2. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Цель: профессиональное обучение направлено на приобретение лицами разного возраста профессиональной компетенции в сфере поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию и получение указанными лицами квалификации по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

Профессиональное обучение осуществляется для лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Объекты профессиональной деятельности: процесс предоставления гостиничных услуг.

Виды профессиональной деятельности: ВД 1. Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Выпускник, освоивший основную программу профессионального обучения, готов решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

ВД 1. Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения:

- текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей;

– генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Присваиваемая квалификация: горничная.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в процессе освоения программы

В процессе освоения программы обучающийся формирует следующие профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО 43.02.11 Гостиничный сервис:

Код	Наименование профессиональной компетенции
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 5.2.5.	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Планируемые результаты обучения

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, в соответствии с ФГОС СПО 43.02.11 Гостиничный сервис и профессиональному стандарту «Горничная»:

Код	Наименование вида деятельности и профессиональной компетенции
ВД 1. Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения (А/З)	
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 5.2.5.	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

В результате освоения программы обучающийся должен

знать:

- организационную структуру гостиничного хозяйства;
- функции административно-хозяйственной службы гостиницы;
- этику делового общения и культуру обслуживания клиентов;
- требования пожарной безопасности и охраны труда;
- правила антитеррористической безопасности;
- основы гигиены труда и производственной санитарии;
- технологию работы с инструментом, механизмами и приспособлениями;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей;
- организацию процесса генеральной уборки номерного фонда;

уметь:

- анализировать организационную структуру гостиничного хозяйства;
- определять функции административно-хозяйственной службы гостиницы;
- соблюдать этику делового общения и культуру обслуживания клиентов;
- выполнять требования пожарной безопасности, охраны труда; правила антитеррористической безопасности;

- соблюдать основы гигиены труда и производственной санитарии;
- применять технологию работы с инструментом, механизмами и приспособлениями; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей;
- организовывать процесс генеральной уборки номерного фонда.

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы допускаются: лица, без предъявления требований к уровню образования.

1.4. Форма обучения: заочная.

1.5. Срок освоения программы

Срок освоения программы составляет 256 часов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО			Формы промежуточной и итоговой аттестации (ДЗ, З) ¹
			Лекции	Тестирование	Практические занятия	
1	Организационная структура гостиничного хозяйства	22	14	2	6	Зачет
2	Административно-хозяйственная служба гостиницы	22	14	2	6	Зачет
3	Этика делового общения. Культура обслуживания клиентов	22	14	2	6	Зачет
4	Пожарная безопасность. Охрана труда. Правила антитеррористической безопасности	26	16	2	8	Зачет
5	Гигиена труда и производственная санитария	26	16	2	8	Зачет
6	Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями	26	16	2	8	Зачет
7	Правила и методы текущей уборки номерного фонда	30	18	2	10	Зачет

¹ ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет

8	Правила уборки номерного фонда после выезда гостей	28	18	2	8	Зачет
9	Организация процесса генеральной уборки номерного фонда	30	18	2	10	Зачет
10	Учебная практика	20	0	0	20	Зачет
Итоговая аттестация		4				Квалификационный экзамен
ИТОГО		256				

2.2. Учебно-тематический план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей) и тем	Всего часов	Содержание лекций (количество часов)	Наименование практических занятий (количество часов)	Тестирование (количество часов)
1	Организационная структура гостиничного хозяйства	22	Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Структура управления гостиницей: элементы и уровни (14 часов)	Выполните задания: Практическая работа 1.1. Международная классификация гостиниц и номеров. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Заполните таблицу «Виды целевых гостиниц». Задание 3. Установите соответствие между категорией номеров и их характеристикой. Практическая работа 1.2. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Задание 1. Напишите значение терминов. Задание 2. Подробно пропишите этапы классификации гостиницы в соответствии с Порядком классификации. Практическая работа 1.3. Структура управления	Тест (2 часа)

				<p>гостиницей: элементы и уровни. Задание 1. Какая организационная структура управления представлена на рисунках А-В. Подпишите название каждой. Задание 2. Дайте развернутый ответ на вопрос: Какая специфика существует в структуре управления мини-отелем? Практическая работа 1. Организационная структура гостиничного хозяйства Задание 1. Заполните таблицу «Классификация гостиничных предприятий по разным характеристикам». Задание 2. Перечислите типы организационных структур отелей и охарактеризуйте каждый из них. Задание 3. Подробно опишите порядок проведения выездной экспертной оценки гостиниц. Задание 4. Заполните схему. (6 часов)</p>	
2	Административно-хозяйственная служба гостиницы	22	Административно-хозяйственная служба гостиницы. Основные элементы и функции (14 часов)	<p>Выполните задания: Задание 1. Перечислите, кто может входить в административно-хозяйственную службу гостиницы. Для чего нужна</p>	Тест (2 часа)

				<p>административно-хозяйственная служба гостиницы?</p> <p>Задание 2. Заполните таблицу.</p> <p>Задание 3. Перечислите обязанности горничных всех смен.</p> <p>Задание 4. Заполните схему.</p> <p>(6 часов)</p>	
3	<p>Этика делового общения.</p> <p>Культура обслуживания клиентов</p>	22	<p>Деловая этика и этикет. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Должностные обязанности горничной и поведение горничной во время работы и при общении с гостем</p> <p>(14 часов)</p>	<p>Выполните задания:</p> <p>Практическая работа 3.1. Деловая этика и этикет.</p> <p>Задание 1. Заполните схему.</p> <p>Задание 2. Дайте определение терминам.</p> <p>Задание 3. Перечислите 10 современных этических принципов делового поведения, которые приводит П.Н. Шихирев.</p> <p>Задание 4. Заполните таблицу «Основные функции делового этикета».</p> <p>Практическая работа 3.2. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем.</p> <p>Задание 1. Посмотрите, какие жесты относятся к жестам открытости, а какие – к жестам подозрительности и скрытности, и распределите их по столбикам.</p> <p>Задание 2. Заполните таблицу.</p>	Тест (2 часа)

				<p>Практическая работа 3.3. Должностные обязанности горничной и поведение горничной во время работы и при общении с гостем. Задание 1. Составьте памятку «Поведение горничной во время работы и при общении с гостем». Задание 2. Заполните таблицу «Трудовая функция горничной». Практическая работа 3. Этика делового общения. Культура обслуживания клиентов. Задание 1. Составьте памятку «Правила поведения горничной в номере и гостевой зоне». Задание 2. Заполните схему. Задание 3. Найдите верные и неверные утверждения. Поставьте знак «+» возле верных утверждений и знак «-» - возле неверных. Задание 4. Глядя на рисунок 1, перечислите и охарактеризуйте принципы Милтона Эриксона, которые лучше всего подходят для реализации гостеприимного подхода. (6 часов)</p>	
4	Пожарная безопасность. Охрана труда.	26	Принципы обеспечения безопасности	Выполните задания: Практическая работа 4.1 Принципы	Тест (2 часа)

	<p>Правила антитеррористической безопасности</p>		<p>производственной и трудовой деятельности. Охрана труда. Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность. Правила антитеррористической безопасности (16 часов)</p>	<p>обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности. Охрана труда. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Ответьте письменно на вопросы. Практическая работа 4.2 Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты. Задание 1. Ответьте письменно на вопросы: Назовите основную задачу безопасности производственной деятельности. Назовите три основные типы причин производственного травматизма. Заполните таблицу «Виды производственных травм». Практическая работа 4.3. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность. Задание 1. Заполните таблицу. Задание 2. Перечислите, что относится к первичным средствам пожаротушения. Практическая работа 4.4. Правила антитеррористической безопасности</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>Задание 1. Заполните схему.</p> <p>Задание 2. Перечислите, как обеспечивается антитеррористическая защищенность гостиницы независимо от установленной категории опасности.</p> <p>Практическая работа 4. Пожарная безопасность. Охрана труда. Правила антитеррористической безопасности.</p> <p>Задание 1. Составьте памятку необходимых действий при обнаружении пожара для работников организации.</p> <p>Задание 2. Заполните таблицу.</p> <p>Задание 3. Установите соответствие.</p> <p>(8 часов)</p>	
5	Гигиена труда и производственная санитария	26	Гигиена труда и производственная санитария. Меры профилактики заболеваний (16 часов)	<p>Выполните задания:</p> <p>Практическая работа 5. Гигиена труда и производственная санитария.</p> <p>Задание 1. Составьте памятку «Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь».</p> <p>Задание 2. Дайте определение терминам.</p> <p>Задание 3. Заполните схему.</p> <p>(8 часов)</p>	Тест (2 часа)
6	Технология работы с инструментом,	26	Технология работы с инструментом, механизмами и	<p>Выполните задания:</p> <p>Практическая работа 6. Технология работы</p>	Тест (2 часа)

	механизмами и приспособлениями		приспособлениями. Требования к средствам труда в гостиничном сервисе (16 часов)	с инструментом, механизмами и приспособлениями. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Перечислите основные требования, предъявляемые к гостиничным уборочным тележкам. Задание 3. Составьте инструкцию «Правила работы с пылесосом». (8 часов)	
7	Правила и методы текущей уборки номерного фонда	30	Правила и методы текущей уборки номерного фонда. Последовательность действий горничной в процессе текущей уборки номера (18 часов)	Выполните задания: Практическая работа 7. Правила и методы текущей уборки номерного фонда. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Ответьте на вопросы: На что горничной нужно обратить внимание при самопроверке? Для чего нужна самопроверка? Задание 3. Подробно опишите последовательность действий горничной в процессе текущей уборки номера. (10 часов)	Тест (2 часа)
8	Правила уборки номерного фонда после выезда гостей	28	Правила уборки номерного фонда после выезда гостей. Работа с оставленными и забытыми клиентами вещами (18 часов)	Выполните задания: Практическая работа 8. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей. Задание 1. Подробно опишите технологию уборки после выезда гостя. Задание 2. Заполните схему.	Тест (2 часа)

				Задание 3. Составьте инструкцию «Работа с оставленными и забытыми клиентами вещами». (8 часов)	
9	Организация процесса генеральной уборки номерного фонда	30	Организация процесса генеральной уборки номерного фонда. Общие принципы уборки (18 часов)	Выполните задания: Практическая работа 9. Организация процесса генеральной уборки номерного фонда. Задание 1. Заполните схему «Общие принципы уборки». Задание 2. Опишите подробные действия, которые обязательно должны выполняться при генеральной уборке независимо от категории гостиницы и её месторасположения. (10 часов)	Тест (2 часа)
10	Учебная практика	20		Выполните задания: Практическая работа 10.1. Правила поведения горничной во время уборки номера. Задание 1. Решите ситуативные задачи. Задание 2. Представьте стандарт внешнего вида горничной. Как, по Вашему мнению, должна выглядеть горничная? Отличается ли Ваше представление от установленного стандарта? Практическая работа 10.2. Поведение горничной во время работы и при общении с гостем.	

				<p>Задание 1. Решите ситуативные задачи.</p> <p>Практическая работа 10.3. Специфика работы горничной.</p> <p>Задание 1. Дайте развернутые ответы на вопросы.</p> <p>Задание 2. Разработайте инструкцию для горничной «Порядок хранения и использования ключей от номеров горничными».</p> <p>Задание 3. Ознакомьтесь с теоретическим материалом. Опираясь на теоретический материал, заполните таблицу 1. «Правила этикета горничной в общении с проживающими».</p> <p>Практическая работа 10.4. Организация процесса генеральной уборки номерного фонда.</p> <p>Задание 1. Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах.</p> <p>Задание 2. Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах.</p> <p>Задание 3. Заполните схему.</p> <p>Практическая работа 10.5. Виды уборок в номерах. Правила и методы текущей</p>	
--	--	--	--	---	--

			уборки номерного фонда. Задание 1. Соотнесите Название А из колонки А с Название Б из колонки Б. Задание 2. Опишите действия горничной, если при осуществлении текущей уборки номера вернулся гость. Задание 3. Как при уборке должна располагаться тележка горничной и почему? Задание 4. Составьте алгоритм действий горничной при проведении текущей уборки номера. (20 часов)	
	Итоговая аттестация	4	Квалификационный экзамен	
	ИТОГО		256	

2.3. Календарный учебный график

№пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. часах	Учебные недели
1	Организационная структура гостиничного хозяйства	22	1-2
2	Административно-хозяйственная служба гостиницы	22	2-3
3	Этика делового общения. Культура обслуживания клиентов	22	3-4
4	Пожарная безопасность. Охрана труда. Правила антитеррористической безопасности	26	5-6
5	Гигиена труда и производственная санитария	26	6
6	Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями	26	6-7
7	Правила и методы текущей уборки номерного фонда	30	7
8	Правила уборки номерного фонда после выезда гостей	28	7-8

9	Организация процесса генеральной уборки номерного фонда	30	8
10	Учебная практика	20	9
	Итоговая аттестация	4	9

3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

3.1. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Организационная структура гостиничного хозяйства»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере основ гостиничного хозяйства.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- организационную структуру гостиничного хозяйства;

обучающийся должен уметь:

- анализировать организационную структуру гостиничного хозяйства.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организационная структура гостиничного хозяйства» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 1. Организационная структура гостиничного хозяйства	Лекция/ 14 часов	Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Структура управления гостиницей: элементы и уровни
	Практическое задание 1/ 6 часов	Выполните задания: Практическая работа 1.1. Международная классификация гостиниц и номеров. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Заполните таблицу «Виды целевых гостиниц». Задание 3. Установите соответствие между категорией номеров и их характеристикой.

	<p>Практическая работа 1.2. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Задание 1. Напишите значение терминов. Задание 2. Подробно пропишите этапы классификации гостиницы в соответствии с Порядком классификации.</p> <p>Практическая работа 1.3. Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Задание 1. Какая организационная структура управления представлена на рисунках А-В. Подпишите название каждой. Задание 2. Дайте развернутый ответ на вопрос: Какая специфика существует в структуре управления мини-отелем?</p> <p>Практическая работа 1.4. Организационная структура гостиничного хозяйства Задание 1. Заполните таблицу «Классификация гостиничных предприятий по разным характеристикам». Задание 2. Перечислите типы организационных структур отелей и охарактеризуйте каждый из них. Задание 3. Подробно опишите порядок проведения выездной экспертной оценки гостиниц. Задание 4. Заполните схему.</p>
Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.2. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Административно-хозяйственная служба гостиницы»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере основных элементов и функций административно-хозяйственной службы гостиницы.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,

должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- функции административно-хозяйственной службы гостиницы;

обучающийся должен уметь:

- определять функции административно-хозяйственной службы гостиницы.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Административно-хозяйственная служба гостиницы» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 2. Административно-хозяйственная служба гостиницы	Лекция/ 14 часов	Административно-хозяйственная служба гостиницы. Основные элементы и функции
	Практическое задание2/ 6 часов	Выполните задания: Задание 1. Перечислите, кто может входить в административно-хозяйственную службу гостиницы. Для чего нужна административно-хозяйственная служба гостиницы? Задание 2. Заполните таблицу. Задание 3. Перечислите обязанности горничных всех смен. Задание 4. Заполните схему.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в

разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.3. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Этика делового общения. Культура обслуживания клиентов»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере этики делового общения и культуры обслуживания клиентов.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- этику делового общения и культуру обслуживания клиентов;

обучающийся должен уметь:

- соблюдать этику делового общения и культуру обслуживания клиентов.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Этика делового общения. Культура обслуживания клиентов» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 3. Этика делового общения. Культура обслуживания клиентов	Лекция/ 14 часов	Деловая этика и этикет. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Должностные обязанности горничной и поведение горничной во время работы и при общении с гостем
	Практическое задание 3/ 6 часов	Выполните задания: Практическая работа 3.1. Деловая этика и этикет. Задание 1. Заполните схему.

		<p>Задание 2. Дайте определение терминам. Задание 3. Перечислите 10 современных этических принципов делового поведения, которые приводит П.Н. Шихирев. Задание 4. Заполните таблицу «Основные функции делового этикета».</p> <p>Практическая работа 3.2. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Задание 1. Посмотрите, какие жесты относятся к жестам открытости, а какие – к жестам подозрительности и скрытности, и распределите их по столбикам. Задание 2. Заполните таблицу.</p> <p>Практическая работа 3.3. Должностные обязанности горничной и поведение горничной во время работы и при общении с гостем. Задание 1. Составьте памятку «Поведение горничной во время работы и при общении с гостем». Задание 2. Заполните таблицу «Трудовая функция горничной».</p> <p>Практическая работа 3. Этика делового общения. Культура обслуживания клиентов Задание 1. Составьте памятку «Правила поведения горничной в номере и гостевой зоне». Задание 2. Заполните схему. Задание 3. Найдите верные и неверные утверждения. Поставьте знак «+» возле верных утверждений и знак «-» - возле неверных. Задание 4. Глядя на рисунок 1, перечислите и охарактеризуйте принципы Милтона Эриксона, которые лучше всего подходят для реализации гостеприимного подхода.</p>
Тестирование /2 часа		

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела,

дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.4. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Пожарная безопасность. Охрана труда. Правила антитеррористической безопасности»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере требований пожарной безопасности, охраны труда; правил антитеррористической безопасности.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,

должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- требования пожарной безопасности и охраны труда;
- правила антитеррористической безопасности;

обучающийся должен уметь:

- выполнять требования пожарной безопасности, охраны труда; правила

антитеррористической безопасности.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Пожарная безопасность. Охрана труда. Правила антитеррористической безопасности» составляет 26 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 4. Пожарная безопасность. Охрана труда. Правила антитеррористической безопасности	Лекция/ 16 часов	Принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности. Охрана труда. Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность. Правила антитеррористической безопасности

	Практическое задание 4/ 8 часов	Выполните задания: Практическая работа 4.1 Принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности. Охрана труда. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Ответьте письменно на вопросы. Практическая работа 4.2 Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты Задание 1. Ответьте письменно на вопросы: Назовите основную задачу безопасности производственной деятельности. Назовите три основные типы причин производственного травматизма. Заполните таблицу «Виды производственных травм». Практическая работа 4.3. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность. Задание 1. Заполните таблицу. Задание 2. Перечислите, что относится к первичным средствам пожаротушения. Практическая работа 4.4. Правила антитеррористической безопасности Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Перечислите, как обеспечивается антитеррористическая защищенность гостиницы независимо от установленной категории опасности. Практическая работа 4. Пожарная безопасность. Охрана труда. Правила антитеррористической безопасности. Задание 1. Составьте памятку необходимых действий при обнаружении пожара для работников организации. Задание 2. Заполните таблицу. Задание 3. Установите соответствие.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела,

дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.5. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Гигиена труда и производственная санитария»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере гигиены труда и производственной санитарии.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- основы гигиены труда и производственной санитарии;

обучающийся должен уметь:

- соблюдать основы гигиены труда и производственной санитарии.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Гигиена труда и производственная санитария» составляет 26 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 5. Гигиена труда и производственная санитария	Лекция/ 16 часов	Гигиена труда и производственная санитария. Меры профилактики заболеваний
	Практическое задание 5/ 8 часов	Выполните задания: Практическая работа 5. Гигиена труда и производственная санитария. Задание 1. Составьте памятку «Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь». Задание 2. Дайте определение терминам. Задание 3. Заполните схему.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.6. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере технологии работы с инструментом, механизмами и приспособлениями.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,

должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- технологию работы с инструментом, механизмами и приспособлениями;

обучающийся должен уметь:

- применять технологию работы с инструментом, механизмами и приспособлениями.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями» составляет 26 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
	Лекция/ 16 часов	Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями.

Тема 6. Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями		Требования к средствам труда в гостиничном сервисе
	Практическое задание 6/ 8 часов	Выполните задания: Практическая работа 6. Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Перечислите основные требования, предъявляемые к гостиничным уборочным тележкам. Задание 3. Составьте инструкцию «Правила работы с пылесосом».
Тестирование /2 часа		

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.7. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Правила и методы текущей уборки номерного фонда»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере правил текущей уборки номерного фонда.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- правила и методы текущей уборки номерного фонда;

обучающийся должен уметь:

- правила и методы текущей уборки номерного фонда.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Правила и методы текущей уборки номерного фонда» составляет 30 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 7. Правила и методы текущей уборки номерного фонда	Лекция/ 18 часов	Правила и методы текущей уборки номерного фонда. Последовательность действий горничной в процессе текущей уборки номера
	Практическое задание 7/ 10 часов	Выполните задания: Практическая работа 7. Правила и методы текущей уборки номерного фонда. Задание 1. Заполните схему. Задание 2. Ответьте на вопросы: На что горничной нужно обратить внимание при самопроверке? Для чего нужна самопроверка? Задание 3. Подробно опишите последовательность действий горничной в процессе текущей уборки номера.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.8. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Правила уборки номерного фонда после выезда гостей»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере правил уборки номерного фонда после выезда гостей.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- правила уборки номерного фонда после выезда гостей;

обучающийся должен уметь:

- правила уборки номерного фонда после выезда гостей.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Правила уборки номерного фонда после выезда гостей» составляет 28 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 8. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей	Лекция/ 18 часов	Правила уборки номерного фонда после выезда гостей. Работа с оставленными и забытыми клиентами вещами
	Практическое задание 8/ 8 часов	Выполните задания: Практическая работа 8. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей. Задание 1. Подробно опишите технологию уборки после выезда гостя. Задание 2. Заполните схему. Задание 3. Составьте инструкцию «Работа с оставленными и забытыми клиентами вещами».
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в

разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.9. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Организация процесса генеральной уборки номерного фонда»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере организации процесса генеральной уборки номерного фонда.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- организацию процесса генеральной уборки номерного фонда;

обучающийся должен уметь:

- организовывать процесс генеральной уборки номерного фонда.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организация процесса генеральной уборки номерного фонда» составляет 30 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 9. Организация процесса генеральной уборки номерного фонда	Лекция/ 18 часов	Организация процесса генеральной уборки номерного фонда. Общие принципы уборки
	Практическое задание 9/ 10 часов	Выполните задания: Практическая работа 9. Организация процесса генеральной уборки номерного фонда. Задание 1. Заполните схему «Общие принципы уборки». Задание 2. Опишите подробные действия, которые обязательно должны выполняться

		при генеральной уборке независимо от категории гостиницы и её месторасположения.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

3.10. Рабочая программа учебной практики

1. Цель учебной практики: развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности по уборке номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения, приобретение необходимых умений и опыта практической работы.

2. Планируемые результаты учебной практики:

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК 5.2.5. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Обучающийся должен знать:

- организационную структуру гостиничного хозяйства;
- функции административно-хозяйственной службы гостиницы;
- этику делового общения и культуру обслуживания клиентов;
- требования пожарной безопасности и охраны труда;
- правила антитеррористической безопасности;
- основы гигиены труда и производственной санитарии;
- технологию работы с инструментом, механизмами и приспособлениями;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей;
- организацию процесса генеральной уборки номерного фонда;

обучающийся должен уметь:

- анализировать организационную структуру гостиничного хозяйства;

- определять функции административно-хозяйственной службы гостиницы;
- соблюдать этику делового общения и культуру обслуживания клиентов;
- выполнять требования пожарной безопасности, охраны труда; правила антитеррористической безопасности;
- соблюдать основы гигиены труда и производственной санитарии;
- применять технологию работы с инструментом, механизмами и приспособлениями; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей;
- организовывать процесс генеральной уборки номерного фонда.

3. Структура и содержание учебной практики

Объем практики и виды деятельности

Общая трудоемкость учебной практики составляет 20 академических часов.

Тематическое содержание учебной практики

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 10. Учебная практика	Практическое задание 10 /20 часов	<p>Выполните задания:</p> <p>Практическая работа 10.1. Правила поведения горничной во время уборки номера.</p> <p>Задание 1. Решите ситуативные задачи.</p> <p>Задание 2. Представьте стандарт внешнего вида горничной. Как, по Вашему мнению, должна выглядеть горничная? Отличается ли Ваше представление от установленного стандарта?</p> <p>Практическая работа 10.2. Поведение горничной во время работы и при общении с гостем.</p> <p>Задание 1. Решите ситуативные задачи.</p> <p>Практическая работа 10.3. Специфика работы горничной.</p> <p>Задание 1. Дайте развернутые ответы на вопросы.</p> <p>Задание 2. Разработайте инструкцию для горничной «Порядок хранения и использования ключей от номеров горничными».</p> <p>Задание 3. Ознакомьтесь с теоретическим материалом. Опираясь на теоретический материал, заполните таблицу 1. «Правила этикета горничной в общении с проживающими».</p> <p>Практическая работа 10.4. Организация процесса генеральной уборки номерного фонда.</p>

		<p>Задание 1. Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах.</p> <p>Задание 2. Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах.</p> <p>Задание 3. Заполните схему.</p> <p>Практическая работа 10.5. Виды уборок в номерах. Правила и методы текущей уборки номерного фонда.</p> <p>Задание 1. Соотнесите Название А из колонки А с Название Б из колонки Б.</p> <p>Задание 2. Опишите действия горничной, если при осуществлении текущей уборки номера вернулся гость.</p> <p>Задание 3. Как при уборке должна располагаться тележка горничной и почему?</p> <p>Задание 4. Составьте алгоритм действий горничной при проведении текущей уборки номера.</p>
--	--	--

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов учебной практики

Оценка результатов учебной практики включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: задания для практической работы.

В период прохождения практики обучающимся ведётся дневник практики. Дневник практики должен отражать индивидуальный учёт выполненной работы обучающегося, содержать отметку руководителя практики от Организации о её выполнении и подпись обучающегося, подтверждающую, что он ознакомлен с оценкой.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации основной программы профессионального обучения.

4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Текущий контроль успеваемости осуществляется в форме выполнения практических заданий и тестирования.

Формой промежуточной аттестации по разделам, дисциплинам (модулям) программы является зачет.

Промежуточная аттестация включает в себя прохождение тестирования и (или) выполнение практического задания. Время, отведенное на промежуточную аттестацию,

входит в общую трудоемкость освоения раздела, дисциплины (модуля) программы и проводится в форме, указанной в учебном плане.

4.2. Формы итоговой аттестации

Итоговая аттестация по основной программе профессионального обучения проводится в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний (в форме тестирования) в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах.

4.3. Критерии оценки результатов освоения образовательных программ

Результаты промежуточной аттестации за освоение обучающимся раздела, дисциплины (модуля) программы оцениваются по стобалльной шкале в следующем соотношении:

- по результатам тестирования на освоение раздела, дисциплины (модуля) – максимально 70 баллов;
- практическое задание по итогам освоения раздела, дисциплины (модуля) – максимальное количество суммарно за все практические задания в разделе, дисциплине (модуле) – 30 баллов.

Количество баллов по стобалльной системе	Результат аттестации в форме «зачет»	Отметка по четырехбалльной системе
81-100	«зачтено»	«отлично»
61-80	«зачтено»	«хорошо»
51-60	«зачтено»	«удовлетворительно»
50 и менее	«не зачтено»	«неудовлетворительно»

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки в соответствии со следующими критериями оценивания:

Количество баллов по стобалльной системе	Отметка по четырехбалльной системе
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
70-80	«удовлетворительно»
менее 70	«неудовлетворительно»

Оценка результатов освоения образовательных программ осуществляется Итоговой аттестационной комиссией в соответствии со следующими критериями:

- отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы;
- отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему несущественные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему

частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности;

- отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

4.4. Оценочные материалы

Оценочные материалы по основной программе профессионального обучения размещены на платформе СДО и включают следующие оценочные средства: задания в тестовой форме, практическая работа, материалы для выполнения практической квалификационной работы как части квалификационного экзамена.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой аттестации

1. Расположите в правильном порядке действия официанта при предоставлении услуг питания в номер. Для этого перетащите блоки с текстом в нужные строки.

1. Дождаться разрешения войти
2. поприветствовать заказчика
3. Постучать в дверь
4. Закрыть дверь ее за собой перед тем, как занести заказ
5. Открыть дверь
6. Выполнить свои функции
7. Покинуть номер

2. Вставьте пропущенную информацию:

Под _____ понимается совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Выберите один ответ:

1. качеством
2. материально-технической базой
3. технологией обслуживания
4. компетентностью

3. Вставьте пропущенную информацию.

Период _____ называют «Золотой эрой» гостиничной индустрии. Это была эпоха масштабного строительства гостиниц и их высокой загрузки. Среди основных причин можно назвать демографический взрыв после второй Мировой войны, развитие туризма в качестве одной из ведущих отраслей экономики в западных странах и политику этих стран в социальной сфере.

1. 1945-1946-ых гг.
2. 1945-1946-ых гг.

3. 1960-1980-ых гг.

4. 2000-ых гг.

4. Бронирование, предполагающее, что комната держится до тех пор, пока гость не придет; как правило, номер держится одни сутки – это _____.

Выберите один ответ:

1. гарантирование компанией
2. двойное бронирование
3. попеременное бронирование
4. негарантированное бронирование

5. В классификации гостиничных предприятий по функциональному назначению выделяют: _____.

Выберите один или несколько ответов:

1. гостиницы для постоянного проживания
2. целевые гостиницы
3. односезонные гостиницы
4. транзитные гостиницы

6. Вредными для здоровья физическими факторами являются: _____.

Выберите один или несколько ответов:

1. повышенные уровни шума, вибрации, ультразвука и различных излучений - тепловых, ионизирующих, электромагнитных, инфракрасных и др.
2. высокие влажность и скорость движения воздуха
3. воздействие микроорганизмов и макроорганизмов
4. повышенная или пониженная температура воздуха рабочей зоны

7. Все материалы для уборки, моющие средства должны иметь _____.

Выберите один или несколько ответов:

1. сертификаты качества
2. печать от производителя
3. необходимые инструкции по использованию
4. подробное описание технологии производства

8. Вставьте пропущенную информацию в схеме.

Выберите один ответ:

1. Участие в разработке методических пособий
2. Участие в работе региональных организаций
3. Одностороннее сотрудничество с Федеральными органами власти

9. На какие секции делится стойка приема и размещения?

Выберите один или несколько ответов:

1. Секция регистрации
2. Секция кассовых операций
3. Секция информации и почты

10. На кого возлагается заполнение всех видов формуляров, листков прибытия (анкет) при размещении гостя?

Выберите один ответ:

1. На заселяющегося в гостиницу гостя
2. На персонал гостиницы
3. На сотрудника центрального адресно-справочного бюро

Примеры заданий для практической работы

1. Выполните задания:

Практическая работа 7. Правила и методы текущей уборки номерного фонда

Задание 1. Заполните схему.

Задание 2. Ответьте на вопросы:

На что горничной нужно обратить внимание при самопроверке? Для чего нужна самопроверка?

Задание 3. Подробно опишите последовательность действий горничной в процессе текущей уборки номера.

2. Выполните задания:

Практическая работа 8. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей.

Задание 1. Подробно опишите технологию уборки после выезда гостя.

Задание 2. Заполните схему.

Задание 3. Составьте инструкцию «Работа с оставленными и забытыми клиентами вещами».

Оценочные материалы для выполнения практической квалификационной работы как части квалификационного экзамена по основной программе профессионального обучения (программе профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) «Горничная»

ЗАДАНИЕ

1. Текст задания:

1. Разработайте полную пошаговую последовательность подготовки горничной к работе в форме инструкции (*Примечание:* Инструкция должна быть составлена в форме рекомендаций и указаний).

2. Заполните таблицу «Временные нормы текущей уборки».

3. Подробно перечислите правила и методы текущей уборки номерного фонда.

Последовательность и условия выполнения задания:

1. Разбейте инструкцию на 4 части:

- внешний вид (состояние одежды, рук, волос);
- подготовка к работе (какие действия горничной необходимо совершить до начала работы в номерах);
- комплектация тележки (какие предметы – инвентарь, уборочные материалы, расходные материалы – всегда должны находиться в тележке горничной);
- правила поведения (как горничная должна вести себя в номере и на этаже, что горничной запрещено делать).

2. Заполните таблицу «Временные нормы текущей уборки».

Помещение	Содержание работ	Длительность выполнения

3. Подробно перечислите правила и методы текущей уборки номерного фонда.

Ответ:

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия реализации программы

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебная практика проводится в помещениях и иных базах практики Образовательной организации, либо в организациях, в штатных расписаниях которых имеются профессии рабочих (должности служащих), соответствующих ОППО, на основании договора между этой Организацией и Образовательной организацией.

5.2. Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2
- 512 Мб оперативной памяти
- 200 Мб свободного дискового пространства
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый).

5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Образовательная организация обеспечена электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем разделам, дисциплинам (модулям)

программы. Образовательная организация также имеет доступ к электронным образовательным ресурсам (ЭОР). Образовательная организация имеет удаленный доступ ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru/>).

При реализации программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в Образовательной организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя:

- электронные информационные ресурсы
- электронные образовательные ресурсы
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств.

Данная среда способствует освоению обучающимися программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда Образовательной организации обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

1. Планирование образовательного процесса.
2. Размещение и сохранение материалов образовательного процесса.
3. Фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы.
4. Контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет.
5. Проведение мониторинга успеваемости обучающихся.

Список литературы и информационных источников

1. Андруш, В. Г. Охрана труда: учебник / В. Г. Андруш, Л. Т. Ткачёва, К. Д. Яшин. – 2-е изд., испр. и доп. – Минск: РИПО, 2021. – 336 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697182> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр.: с. 325-329. – ISBN 978-985-7253-54-8. – Текст: электронный.
2. Аносова, Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев; Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2016. – 74 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688978> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7996-1847-6. – Текст: электронный.
3. Безопасность жизнедеятельности: учебник / В. О. Евсеев, В. В. Кастерин, Т. А. Коржинек [и др.]; под ред. Е. И. Холостовой, О. Г. Прохоровой. – 4-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 452 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684378> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04584-4. – Текст: электронный.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867> (дата обращения: 15.07.2024). – ISBN 978-5-98704-272-7. – Текст: электронный.

5. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме: учебное пособие: [16+] / Ю. О. Владыкина; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст: электронный.
6. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск: РИПО, 2021. – 252 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр.: с. 246. – ISBN 978-985-7234-98-1. – Текст: электронный.
7. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлова. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 240 с.: ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691563> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-00792-2. – Текст: электронный.
8. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / И. И. Аминов, В. Ю. Бельский, А. Л. Золкин [и др.]; под ред. В. Я. Кикоть. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2021. – 527 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692097> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-03243-6. – Текст: электронный.
9. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие: [16+] / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр.: с. 171-176. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – Текст: электронный.
10. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие: [16+] / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь: Секвойя, 2016. – 74 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
11. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р. И. Сухов; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.
12. Санитарно-гигиеническое просвещение населения: учебник / Ю. И. Стёпкин, В. И. Попов, М. И. Чубирко [и др.]. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2020. – 143 с.: ил. – (Среднее медицинское образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601623> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр.: с. 139 - 140. – ISBN 978-5-222-35176-5. – Текст: электронный.
13. Трусова, Н. М. Туризм: междисциплинарный аспект: конспект лекций / Н. М. Трусова, С. А. Мухамедиева, Ю. В. Клюев; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный университет культуры и искусств, Социально-гуманитарный институт, Кафедра экономики социальной сферы. – Кемерово: Кемеровский

государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2015. – 171 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438391> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8154-0292-8. – Текст: электронный.

14. Ушаков, Р. Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие: [16+] / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 139 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> (дата обращения: 15.07.2024). – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст: электронный.

5.4. Кадровое обеспечение программы

Реализация основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками, требование к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

Актуализация основной программы профессионального обучения

№ пп	Содержание изменений	Раздел, в который вносятся изменения и дополнения	Дата внесения изменений
1	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	19.10.2022
2	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	24.05.2023
3	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	15.07.2024