

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТКОГО КРАЯ  
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

СОГЛАСОВАНО

*Ген. директор  
Девякин А. Ю*

*И*  
«24» *Июня* 2024 г.



УТВЕРЖДЕНО

приказом КГПОАУ «Камчатский  
колледж технологии и сервиса»  
от 24 мая 2024 г. №112-П

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА  
профессионального обучения - программа  
профессиональной подготовки по профессии рабочего  
11695 Горничная**

**Квалификация – горничная  
Разряд – 2 разряд  
Форма обучения – очная  
Срок обучения – 7 месяцев**

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессии рабочего 11695 Горничная рассмотрена на заседании Педагогического Совета КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса» протокол №13 от 03 июня 2024 г.

**г. Петропавловск-Камчатский  
2024**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
1.1. Нормативно-правовые основы разработки основной программы профессионального обучения .....	3
1.2. Требования к поступающим.....	4
2. Характеристика профессиональной деятельности выпускников и требования к результатам освоения основной программы профессионального обучения.....	4
2.1. Область и объекты профессиональной деятельности.....	4
2.2. Виды и задачи профессиональной деятельности.....	4
2.3. Трудовые функции выпускника, формируемые в результате освоения основной программы профессионального обучения.....	5
2.4. Структура основной программы профессионального обучения.....	9
2.5. Трудоемкость основной программы профессионального обучения.....	9
2.6. Срок освоения основной программы профессионального обучения.....	9
3. Документы, определяющие содержание и организацию процесса обучения при реализации основной программы профессионального обучения.....	9
4. Контроль и оценка результатов освоения основной программы профессионального обучения.....	10
5. Условия реализации основной программы профессионального обучения.....	10
5.1. Кадровое обеспечение процесса обучения.....	10
5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение .....	11
5.3. Материально-техническое обеспечение.....	11
6. Требования к организации практики обучающихся в процессе реализации основной программы профессионального обучения.....	12
Приложения к основной программе профессионального обучения.....	13
Приложение 1. Учебный план.....	14
Приложение 2. Календарный учебный график.....	15
Приложение 3. Рабочие программы учебных дисциплин (профессиональных модулей).....	16
Рабочая программа учебной дисциплины Этика и психология профессиональной деятельности.....	17
Рабочая программа учебной дисциплины Охрана труда и техника безопасности в гостиничном комплексе.....	21
Рабочая программа Культура делового общения.....	26
Рабочая программа дисциплины Основы гостиничного хозяйства.....	28
Рабочая программа дисциплины Санитария и гигиена .....	36
Рабочая программа дисциплины Технология выполнения работ по уборке номерного фонда.....	40
Рабочая программа дисциплины Организация деятельности по приемке номера.....	48
Рабочая программа учебной и производственной практик.....	56
Приложение 4. Задания для проведения квалификационного экзамен.....	62

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Основная программа профессионального обучения (далее – ОПО) 11695 Горничная разработана для подготовки по рабочей профессии горничная и включает объем учебного материала, необходимый для приобретения профессиональных навыков и знаний, соответствующих требованиям квалификационной характеристики горничной.

ОПО представляет собой комплекс нормативно-методической документации, разработанный и утвержденный на основе профессионального стандарта по профессии «Горничная» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017г. №657-н); с учетом требований регионального рынка труда.

Реализация программы направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Целью реализации настоящей программы является:

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

### **1.1. Нормативно-правовые основы разработки адаптированной образовательной программы**

Нормативную правовую основу разработки образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп.);
- Профессиональный стандарт «Горничная», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 г. № 657н;
- Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2015 № ДЛ-1/05 «Методическими рекомендациями по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 г. № 438 (рег. № 59784 от 11.09.2020г.);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных образовательных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов», утвержденные Минобрнауки России 22.01.2015 г. №ДЛ-1/05вн;
- Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и

тарифных разрядов (ОК 016-94);

- Устав краевого государственного профессионального образовательного автономного учреждения «Камчатский колледж технологии и сервиса»;

- Положение о филиале краевого государственного профессионального образовательного автономного учреждения «Камчатский колледж технологии и сервиса».

## **1.2. Требования к поступающим**

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

лица различного возраста, имеющие основное общее или среднее общее образование;

лица, не имеющие основного общего или среднего общего образования, без требований к уровню образования.

## **Раздел 2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника и требования к результатам освоения основной программы профессионального обучения**

### **2.1. Область и объекты профессиональной деятельности**

К области профессиональной деятельности выпускников по профессии 11695 Горничная относится: уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Объектами профессиональной деятельности являются: номерной фонд гостиничных комплексов и иных средств размещения.

### **2.2. Виды и задачи профессиональной деятельности**

Вид профессиональной деятельности: Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

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

Формируемые профессиональные компетенции:

Обобщенные трудовые функции в соответствии с ПС	Профессиональные компетенции
ОТФ 01	ПК.1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Образовательные результаты (профессиональные компетенции (ПК), общие компетенции (ОК)):

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно- нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### **2.3. Трудовые функции выпускника, формируемые в результате освоения адаптированной программы профессионального обучения**

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

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

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

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

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

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

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

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

<p>ТФ.03 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой</li> <li>- Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой</li> <li>- Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда</li> <li>- Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда</li> <li>- Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде</li> <li>- Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> <li>- Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов</li> <li>- Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде</li> <li>- Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде</li> <li>- Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- Правила генеральной уборки номерного фонда</li> <li>- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> </ul>
--	---	--	---

## **2.4. Структура основной программы профессионального обучения**

Основная программа профессионального обучения включает изучение дисциплин общепрофессионального и профессионального циклов.

## **2.5. Трудоемкость основной программы профессионального обучения**

Общее количество часов по основной программе профессионального обучения – 240.

Типовая структура учебного года: продолжительность обучения 30 недель.

Формы обучения: очная.

## **2.6. Срок освоения адаптированной программы профессионального обучения**

Срок обучения – 7 месяцев.

Трудоемкость обучения по данной программе – 240 часов, включая все виды аудиторной работы обучающегося, а также практику.

По завершению обучения выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего установленного образца с присвоением квалификации – горничная 2 разряда.

## **Раздел 3. Документы, определяющие содержание и организацию процесса обучения при реализации основной программы профессионального обучения**

Содержание и организацию образовательного процесса определяют учебный план и календарный учебный график.

**Учебный план** – документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и формы промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.

В учебный план включены блоки общепрофессиональных дисциплин и профессиональных дисциплин.

*Учебный план представлен в приложении 1.*

**Календарный учебный график** *представлен в приложении 2.*

Рабочие программы учебных дисциплин и профессиональных модулей разработаны на основе требований профессионального стандарта по профессии.

*Рабочие программы представлены в приложении 3.*

Итоговая аттестация по основной программе профессионального обучения проводится в форме квалификационного экзамена.

*Перечень заданий для квалификационного экзамена представлен в приложении 4.*

## **Раздел 4. Контроль и оценка результатов освоения основной программы профессионального обучения**

#### **4.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся**

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также выполнения индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачетов (дифференцированных зачетов) и/или экзаменов.

#### **4.2. Организация итоговой аттестации выпускников.**

Итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по профессии, является обязательной и осуществляется после освоения основной образовательной программы в полном объеме.

Итоговая аттестация выпускников проводится в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков и установления на этой основе квалификационных разрядов (классов) по соответствующей профессии.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований по соответствующей профессии рабочего, должности служащего.

Для проведения квалификационного экзамена педагогическими сотрудниками разрабатываются фонды оценочных средств, которые рассматриваются на заседаниях методических комиссий соответствующего профиля, утверждаются директором и согласовываются с работодателями.

### **Раздел 5. Условия реализации основной программы профессионального обучения**

#### **5.1. Кадровое обеспечение процесса обучения.**

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

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

среднее специальное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю модуля.

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

### **5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

Основная программа профессионального обучения обеспечена учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам, междисциплинарным курсам и профессиональным модулям в соответствии с требованиями профессионального стандарта по профессии.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по каждой учебной дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю (включая электронные базы периодических изданий).

Для обучающихся комплектация библиотечного фонда осуществляется электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по предметам, дисциплинам всех учебных циклов, изданной за последние 5 лет.

Библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и электронными учебными изданиями, включая учебники и учебные пособия по каждой учебной дисциплине (профессиональному модулю). Библиотека снабжена компьютерной техникой, имеющей выход в интернет.

### **5.3. Материально-техническое обеспечение.**

<b>Наименование специализированных кабинетов, мастерских, лабораторий</b>	<b>Вид занятий</b>	<b>Наименование оборудования, программного обеспечения</b>
Кабинет общепрофессиональных дисциплин	Лекции, семинары Практические и лабораторные занятия	мебель ученическая, комплект мебели для преподавателя, доска классная, книжный шкаф, ноутбук с лицензионным программным обеспечением, мультимедийный проектор, экран.
Учебная мастерская	Учебная практика	номерной фонд: верхний светильник, кондиционер, телевизор, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало. Одеяло – 2 штуки, подушка – 2 штуки, покрывало – 2 штуки, комплект постельного белья – 4 комплекта, шторы, напольное покрытие. Укомплектованная тележка горничной. Ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан. Полотенце для лица – 2 штуки, полотенце для тела – 2 штуки, полотенце для ног – 2 штуки, салфетка на раковину – 2 упаковки, полотенце-

		коврик – 2 штуки. Индивидуальные косметические принадлежности. расходные материалы для уборки номерного фонда; средства индивидуальной защиты; аптечка.
--	--	---

## **Раздел 6. Требования к организации практики обучающихся в процессе реализации основной программы профессионального обучения**

Практика является обязательным разделом основной программы профессионального обучения. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся, в том числе обеспечивающую подготовку к квалификационному экзамену (итоговой аттестации).

В рамках основной программы реализуются учебная и производственная практика. Рабочие программы учебной и производственной практики согласовываются с работодателями.

В рамках учебной практики планируется ряд занятий на предприятиях реального сектора экономики.

**ПРИЛОЖЕНИЯ К ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЕ  
профессионального обучения - программе  
профессиональной подготовки по профессии рабочего  
11695 Горничная**

**Приложение 1. Учебный план по профессии 11695 Горничная**

Индекс	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, модулей	Учебная нагрузка обучающихся, час			Распределение обязательной нагрузки по курсам и семестрам (часов в семестр)		Форма промежуточной аттестации
		всего часов	В том числе		1 сем.	2 сем.	
			Лекций	ЛПЗ	17 нед.	23 нед.	
ОП.00	Общепрофессиональный цикл	92	59	33	82	10	
ОП.01	Этика и психология профессиональной деятельности	30	22	8	30		зачет
ОП.02.	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном комплексе	6	4	2	6		зачет
ОП.03.	Культура делового общения	18	12	6	18		зачет
ОП.04.	Основы гостиничного хозяйства	28	16	12	28		зачет
ОП.05.	Санитария и гигиена	10	5	5		10	зачет
ПМ.00	Профессиональный цикл	142	39	103		142	
ПМ.01	Технология выполнения работ по профессии Горничная	142	39	103		142	
МДК.01.01	Технология выполнения работ по уборке номерного фонда	50	25	25		50	дифзачет
МДК.01.02	Организация деятельности по приемке номера	24	12	12		24	дифзачет
УП	Учебная практика	58		58		58	дифзачет
ПП	Производственная практика	8		8		8	дифзачет
	Консультации		2			2	
ИА	Экзамен (квалификационный)	6		6		6	КЭ
Теоретическое обучение		– 98 часов (том числе 2 часа консультации)					
Практика		– 136 часов (том числе 66 часов УП и ПП)					
Экзамены		– 6 часов					
Итого		– 240 часов					

Приложение 2. Календарный учебный график.

День недели	Октябрь				Ноябрь				Декабрь					Январь				Февраль				Март					Апрель				Май											
	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	7	14	21	28				
1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	7	14	21	28				
2	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28	7	14	21	28				
3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	8	15	22	29				
4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	9	16	23	30				
понед-к					в								в	в																												
вторник		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	в	в	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×			×	×		
среда													в	в																												
четверг		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	в	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	в	в	×						
пятница													в																													
суббота	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в				
воскр-е	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в				

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3.  
РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН  
(ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ).**

## **Рабочая программа учебной дисциплины ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения программы.** Программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной программы профессионального обучения:** дисциплина входит в блок общепрофессиональных дисциплин.

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

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

- владеть навыками и приемами этического взаимодействия с гостями;
- определять темперамент и характер человека;

**знать:**

- этику и этикет взаимодействия с гостями;
- психологические основы общения;
- общее понятия о личности, процессе ее формирования;
- психологические этапы процесса обслуживания клиента в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;
- сущность профессионального поведения работника конкретной зоны;

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

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

Объем максимальной учебной нагрузки обучающегося – 30 часов, в том числе: 22 часа отводится на теоретическое обучение, 8 ч. на практические занятия.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>30</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>30</b>
в том числе:	
теоретические занятия	22
практические работы	8
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика и психология профессиональной деятельности»**

Наименование разделов и тем дисциплины	№ урока	Наименование темы урока, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>Тема 1. Психология общения в сфере услуг</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	1	<b>Введение. Этикет как социальное явление.</b>	2	2
	2	Имидж и этикет делового человека	2	2
	4	<b>Практическая работа № 1. Отработка техники ведения и этикета обслуживания гостей</b>	2	
<b>Тема 2. Деловой этикет</b>		<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>24</b>	
	5	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	1	2
	6	Этика письменной коммуникации	1	2
	7	Культура обслуживания	2	2
	8	Национальные особенности делового общения	2	2
	9	<b>Практическая работа №2 Моделирование ситуации ролевого взаимодействия персонала</b>	3	2
	10	Национальные особенности делового общения	2	2
	11	<b>Практическая работа №3 Тренинговая игра «Деловая беседа»</b>	2	2
	12	Психология общения	4	2
	13	<b>Практическая работа №4 Определение темперамента и его свойства</b>	1	2
	14	Виды этикета	2	2
	15	Сущность современного этикета	2	2
	16	Обслуживание клиента как процесс общения	2	2
	Зачет			
<b>Всего:</b>			<b>30</b>	

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

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

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

##### **Основные источники:**

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>

3. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514827>

4. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10838-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516733>

# **Рабочая программа учебной дисциплины ОХРАНА ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ**

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

**1.1. Область применения программы** Программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной программы профессионального обучения:** дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

- владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

- пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты;

- оценивать уровень своей подготовленности и осуществлять осознанное самоопределение по отношению к военной службе использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни;

- соблюдать правила безопасного дорожного движения (в части касающейся пешеходов, велосипедистов, пассажиров и водителей транспортных средств);

- адекватно оценивать транспортные ситуации, опасные для жизни и здоровья;

- прогнозировать последствия своего поведения в качестве пешехода, велосипедиста и водителя транспортного средства в различных дорожных ситуациях для жизни и здоровья (своих и окружающих людей).

- вести здоровый образ жизни;

- оказывать первую медицинскую помощь;

- развивать в себе духовные и физические качества, необходимые для военной службы;

- вызывать (обращаться за помощью) в случае необходимости в соответствующие службы экстренной помощи.

**знать:**

- основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности; репродуктивное здоровье и факторы, влияющие на него;

- потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для региона проживания;

- основные задачи государственных служб по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

- правила безопасности дорожного движения (в части, касающейся пешеходов, велосипедистов, пассажиров и водителей транспортных средств.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 6 часов, в том числе: теоретических занятий – 4 часа, практических – 2 ч.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>6</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>6</b>
в том числе:	
теоретические занятия	4
практические работы	2
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Охрана труда и техника безопасности в гостиничном комплексе»

Наименование разделов и тем дисциплины	№ урока	Наименование темы урока, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>Тема 1. Основы охраны труда</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	
	1	Основные принципы обеспечения безопасности и охраны труда	1	2
	2	Обязанность и ответственность работников по соблюдению требований ОТ и трудового распорядка	1	2
	3	<b>Практическая работа №1 Обязанности, соблюдение инструктажей по ОТ</b>	1	
<b>Тема 2. Особенности ОТ и безопасности производственной деятельности</b>		<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>3</b>	
	4	Предупреждение производственного травматизма	1	2
	5	Обеспечение электробезопасности, пожарной безопасности	1	2
	6	<b>Практическая работа №2. Противопожарная безопасность</b>	1	2
<b>Всего:</b>			<b>6</b>	

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

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

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

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

Основные источники:

1. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности: учебник для среднего профессионального образования / Г. И. Беляков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00376-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490058>

Дополнительные источники:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 17 июля 1999 года № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации».
4. СанПин 2.2.2.\2.4.1340-03 Гигиенические требования к видеодисплейным терминалам, персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
5. Безопасность и охрана труда, Издательство: [Омега-Л](#) 2010.
6. Изменения и дополнения в законодательстве об охране труда Издательство: [Альфа-Пресс](#), 2007.
7. Охрана труда. Универсальный справочник (+ CD-ROM) Издательство: [АБАК](#), 2009.
8. Охрана труда. Обеспечение прав работников. Серия: [Закон и общество](#)  
Издательство: [Омега-Л](#). 2005.
9. Раздоржний А.А. Охрана труда и производственная безопасность - Издательство: Экзамен, 2007- 512с

10. Пособие по пожарной безопасности. – М.: Изд-во НЦ ЭНАС, 2005. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (с приложениями).

Интернет источники:

1. <http://www.glossary.ru/>
2. <https://urait.ru/>
3. <https://base.garant.ru/>
4. <https://infourok.ru/>
5. <http://domakomp.ru/>

## **Рабочая программа учебной дисциплины КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

### **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения программы.** Программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная.

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

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

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

- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место;

**знать:**

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации

межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 18 часов, в том числе: теоретических занятий – 12, практических – 6 ч.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>18</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>18</b>
в том числе:	
теоретические занятия	12
практические работы	6
<b>Итоговая аттестация в форме Зачет</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Культура делового общения»

Наименование разделов и тем дисциплины	№ урока	Наименование темы урока, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Тема 1. Деловое общение		<b>Содержание учебного материала</b>		
	1	Понятие делового общения	2	2
	2	<b>Практическая работа №1 Этические нормы взаимоотношений</b>	1	2
	3	Универсальные и этические правила делового общения	1	
	4	Психологические аспекты делового общения	1	
	5	<b>Практическая работа №2 Подготовка деловой беседы. Составление деловых документов</b>	2	
	6	Речевая коммуникация: понятие, формы и типы	4	
	7	<b>Практическая работа №3. Конфликтные ситуации в деловом общении</b>	2	
	8	Деловое общение с использованием коммуникаций	2	
	<b>Зачет</b>		3	
<b>Всего:</b>			<b>18</b>	

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

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

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

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>

# Рабочая программа учебной дисциплины ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

## ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Область применения программы.** Программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная.

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

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

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

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера
- производить текущую уборку номерного фонда, уборку номерного фонда после выезда гостей
- осуществлять экипировку номерного фонда
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда
- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов
- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде
- удалять пыль и загрязнение со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде

**знать:**

- правила использования моющих и чистящих средства, препараты для уборки номерного фонда;
- правила обработки различные поверхности номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей;
- процедуру выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

- правила антитеррористической безопасности гостей;
- правила и методы организации генеральной уборки номерного фонда;
- правила генеральной уборки номерного фонда.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно- нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 28 часов, в том числе: теоретических занятий – 16 ч., практических – 12 ч.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>28</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>28</b>
в том числе:	
теоретические занятия	16
практические работы	12
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Основы гостиничного хозяйства

Наименование разделов и тем дисциплины	№ урока	Наименование темы урока, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>Тема 1.</b> Организация гостиничного хозяйства		<b>Содержание учебного материала</b>	5	
	1	Введение в гостиничное хозяйство.	2	2
	2	Организация административно-хозяйственной службы	3	
<b>Тема 2.</b> Классификация гостиниц		<b>Содержание учебного материала:</b>	23	
	3	Классификация гостиниц	1	2
	4	Типы средств размещения	1	2
	5	Системы классификации РФ	1	2
	6	Структура гостиничного продукта	1	2
	7	Требования для классификации гостиниц	1	2
	8	История становления гостиничного дела от античности до 15 века	2	2
	9	Зарождение специальных предприятий по производству гостиничных услуг 19 века	2	2
	10	Массовое развитие гостиничной индустрии 20 век. Наше время	2	2
	11	Виды гостиниц РФ, согласно « Положению ПРРФ об утверждении классификации»	2	2
	12	Категории номеров. Оборудование и оснащение	2	2
	13	Характеристика всех служб гостиничных предприятий	2	2
	14	Служба бронирования	1	2
	15	Служба обслуживания номерного фонда	2	2
	16	Инженерно-техническая служба безопасности	2	2
<b>Всего:</b>			<b>28</b>	

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

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

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

##### **Основные источники**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>

5. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва:

Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

6. Архитектура зданий и строительные конструкции: учебник для среднего профессионального образования / К. О. Ларионова [и др.]; под общей редакцией А. К. Соловьева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 490 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10318-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517698>

7. Кривошапко, С. Н. Конструкции зданий и сооружений: учебник для среднего профессионального образования / С. Н. Кривошапко, В. В. Галишникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02348-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511678>

## **Рабочая программа учебной дисциплины САНИТАРИЯ И ГИГИЕНА**

### **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения программы** Программа учебной дисциплины является частью программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная.

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

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

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

- соблюдать санитарные правила для организаций гостиничного хозяйства;
- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования.

**знать:**

- нормативно-правовую базу санитарно-эпидемиологических требований по организации гостиничного хозяйства;
- требования к личной гигиене персонала.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**  
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 10 часов, в том числе:  
теоретический занятий – 5 ч., практических – 5 ч.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>10</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>10</b>
в том числе:	
теоретические занятия	5
практические работы	5
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Санитария и гигиена

Наименование разделов и тем дисциплины	№ урока	Наименование темы урока, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>Тема 1. Нормативно-правовая база санитарно-эпидемиологических требований гостиничного хозяйства</b>		<b>Содержание учебного материала</b>	3	
	1	Нормативно-правовая база санитарно-эпидемиологических требований гостиничного хозяйства	2	2
	2	<b>Практическая работа №1. Требование к содержанию помещений</b>	1	
<b>Тема 2. Патогенные микроорганизмы</b>		<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>	
	3	Патогенные микроорганизмы и пищевые заболевания вызываемые ими	2	2
	4	<b>Практическая работа №2. Пищевые отравления</b>	2	2
	5	Требование к личной гигиене персонала	2	2
	6	Профобследования и санитарная книжка	1	2
		Зачет		
<b>Всего:</b>			<b>10</b>	

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

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

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

Технические средства обучения:

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

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

1. Основы микробиологии, санитарии и гигиены в пищевом производстве, Эмерджентные зоонозы: учебное пособие для СПО / А.В. куликовский, З.Ю. Хапцев, Д.А. Макаров. А.А. Комаров- 2е изд., исп., и доп., - Москва: Издательство Юрайт, 2023-233 с.- (Профессиональное образование) - ISBN 978-5-534-124889-7- - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт ( сайт) [URL:https://urait.ru/bcode/517391](https://urait.ru/bcode/517391)

2. Веселовский С.Ю. Микробиология, санитария, гигиена и биологическая безопасность на пищевом производстве: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.Ю. Веселовский, В.А. Агольцов – Москва: Издательство Юрайт, 2023 – 224 с –(Профессиональное образование) - - ISBN 978-5-534-15131-2- - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт ( сайт) [URL:https://urait.ru/bcode/519901](https://urait.ru/bcode/519901)

**Рабочая программа учебной дисциплины  
ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ  
ПО УБОРКЕ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы по профессии 11695

**1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

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

**иметь практический опыт:**

- знаний правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- по комплектации тележки горничной;
- в выполнении различных категорий уборочных работ;
- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;
- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.

**уметь:**

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;

- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

**знать:**

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно- нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 50 часов, в том числе теоретических занятий – 25 ч., практических – 25 ч.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
<b>Выполнение работ по профессии Горничная</b>			
<b>Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений</b>			
<b>Тема 1.1. Уборка номеров.</b>	<b>Содержание</b>	3	
	Процедура и последовательность повседневной уборки номеров. Технология использования специального оборудования для уборки. Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья. Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Контроль качества уборки.		
	<b>Практическое занятия</b> Повседневная уборка номеров. Заправка постелей. Хранение чистого и грязного белья.	3	
<b>Тема 1.2. Уборка ванных комнат</b>	<b>Содержание</b>	3	
	Ассортимент и технологии использования моющих средств. Оборудование и материалы для гостей. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования. Процедура возобновления материалов и белья для гостей. Проверка наличия и активирование утерянной собственности.		
	<b>Практическое занятие</b> Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования.	3	
	<b>Содержание</b>	3	

<b>Тема 1.3. Уборка заселенных и свободных номеров</b>	Технология и последовательность уборки. Отличия методов уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера. Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Процедура и порядок оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию.		
	<b>Практические занятия</b> Технология и последовательность уборки освобожденных номеров. Технология и последовательность уборки заселенного номера.	3	
<b>Тема 1.4. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров</b>	<b>Содержание</b> Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Процедура приведения в порядок вещей клиентов. Приемы подготовки постели ко сну. Процедура и порядок уборки ванной комнаты. Возобновление материалов для гостя. Методы регулирования приборов и оборудования номера. <b>Практическое занятие</b> Подготовка номера ко сну.	3	
<b>Тема 1.5. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)</b>	<b>Содержание</b> VIP-особо важная персона Уборка в номерах, занятых VIP- гостями, как один из видов промежуточной уборки. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP- клиентами. <b>Практическое занятие.</b> Экспресс-уборка в номере, занятом VIP – клиентом.	3	
<b>Тема 1.6. Обслуживание замены номеров</b>	<b>Содержание</b> Процедура и порядок замены номеров. Порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности. Процедура замены и организации перемещения личных вещей гостя. Процедура осмотра предыдущего номера. Взаимодействие со службой приема и размещения.	3	
	<b>Практическое занятие.</b> Обслуживание замены номеров.	3	
<b>Тема 1.7.</b>	<b>Содержание</b>	3	

<b>Генеральная уборка</b>	Периодичность проведения генеральной уборки в номерах. Контроль качества уборки номеров. Мероприятия по косметическому ремонту в номерах. Чистка крупных предметов. Комплектация. Специфика работы супервайзеров. Рабочие документы супервайзеров. Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Объективность в оценке качества работы горничных. Контроль качества уборки номеров. Выборочная проверка.		
	<b>Практическое занятие</b> Генеральная уборка в номерах Специфика работы супервайзеров.	2	
<b>Тема 1.8. Уборка помещений общего пользования и административных помещений</b>	<b>Содержание</b> Технология, процедуры и последовательность работы. Технология применения чистящего оборудования и моющих средств. Методы обеспечения качества уборки общественных помещений. Принципы организации уборки: повседневная и нестандартная уборка. Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.	3	
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Технология, процедуры и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений.		
<b>Тема 1.9. Завершение уборки</b>	<b>Содержание</b> Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения. Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки. Процедура уборки служебных помещений.	2	
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Комплектация тележки горничной.		
<b>Всего</b>		50	

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

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «гостиничный номер». Оборудование кабинета: кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, сеть Интернет/Интернет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, программа «1С: Предприятие Румба-8 Управление отелем».

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

#### **Основные источники**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>

#### **Дополнительные источники:**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978- 5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

13. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с.– ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

### **Нормативные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

## **Рабочая программа учебной дисциплины ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПРИЕМКЕ НОМЕРА**

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

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы по профессии 11695 Горничная.

**1.2. Цели и задачи модуля:** с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

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

**иметь практический опыт:**

- знаний правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- по комплектации тележки горничной;
- в выполнении различных категорий уборочных работ;
- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;
- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.

**уметь:**

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;

- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

**знать:**

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно- нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:** всего – 24 часа, в том числе: теоретических занятий 12 ч., практических – 12 ч.

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю «Организация деятельности по приемке номера»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
<b>Выполнение работ по профессии Горничная</b>			
<b>Организация деятельности по приемке номера</b>			
<b>Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной</b>			
<b>Тема 1.1.</b> <b>Организация административно-хозяйственной службы гостиницы</b>	<b>Содержание</b>	3	
	<p>Введение в гостиничное хозяйство. Организационно- управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Действия в чрезвычайных ситуациях. Местонахождение и содержание аптечки первой помощи. Применение огнетушителей. Связь по телефону с соответствующими службами в экстремальной ситуации. Стандарты быстроты и четкости действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщение в необходимые инстанции, вызов врача и скорой помощи, пожарной команды. Принятие мер на месте происшествия.</p>		
	<b>Практическое занятие</b>	1	
Структура АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала.			
<b>Тема 1.2.</b>	<b>Содержание</b>	3	

<b>Должностные обязанности горничной</b>	Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. Режим экономии расходных материалов. Экономия электроэнергии, тепла, воды. Выполнение внутренних инструкций АХС, приказов, распоряжений. Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены (дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности. Повышение квалификации горничных. Внешний вид и культура поведения. Правила обслуживания гостей в гостинице.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Выполнение должностных обязанностей горничными. Внешний вид и культура поведения.		
<b>Тема 1.3. Подготовка и организация работы горничной</b>	<b>Содержание</b>	2	
	Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Приемы подготовки материалов для гостей. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы. Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.		
	<b>Практическое занятие</b>		
	Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.	2	
	<b>Содержание</b>	3	

<b>Тема 1.4. Приемка номера</b>	Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Процедура и последовательность работы. Приемы инвентаризации белья. Технология проверки наличия и активирование утерянной собственности. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Оставленные и забытые клиентами вещи. Журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей. Хранение забытых вещей.		
	<b>Практические занятия</b>	2	
	1. Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. 2. Приемы инвентаризации белья. Хранение забытых вещей.		
<b>Тема 1.5. Передача дежурства в конце смены</b>	<b>Содержание</b>	4	
	Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе. Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий. Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов. Процедура передачи срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Передача дежурства в конце смены. Процедуры и порядок ведения различных записей.		

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению** Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «гостиничный номер».

Оборудование кабинета: кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

Технические средства обучения:

компьютер, проектор, сеть Интернет/Интранет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, программа «1С: Предприятие Румба-8 Управление отелем».

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### Основные источники

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>

#### Дополнительные источники:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // Электронный

ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

#### **Нормативные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

## **Рабочая программа учебной и производственной практики**

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

Программа учебной/производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы по профессии 11695

### **1.2. Цели и задачи учебной/производственной практики – требования к результатам освоения**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения учебной/производственной практики должен:

#### **иметь практический опыт:**

- знаний правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- по комплектации тележки горничной;
- в выполнении различных категорий уборочных работ;
- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;
- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.

#### **уметь:**

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

#### **знать:**

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно- нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.3. Количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:  
всего – 66 часов.

### 3.2. Тематический план и содержание учебной/производственной практики

Наименование разделов и тем		Место прохождения практики	Количество часов	Семестр
№	<b>УП 58 часов.</b>			
	<b>Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.</b>			
1	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	Учебная мастерская	7 часов	2
	<b>Раздел 2. Уборочный инвентарь и уборочное оборудование</b>			
2	Осуществление контроля над качеством уборки и правила прием гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	Учебная мастерская	7 часов	2
3	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	Учебная мастерская	6 часов	2
	<b>Раздел 3. Виды уборочных работ. Технология организации уборки номеров</b>			
4	Проведение различных видов уборочных работ. Нормативы проведения уборочных мероприятий.	Учебная мастерская	7 часов	2
5	Оформление документов на забытые вещи.	Учебная мастерская	6 часов	2
6	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	Учебная мастерская	6 часов	2
7	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	Учебная мастерская	6 часов	2
8	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	Учебная мастерская	6 часов	2
9	Ознакомление с техникой безопасности.	Учебная мастерская	7 часов	2
	<b>ПП 8 часов</b>			
1	Комплектование тележки горничной	Учебная мастерская	2 часа	2
2	Смена белья, заправка кровати, уборка номерного фонда	Учебная мастерская	6 часов	2

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению** Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «гостиничный номер».

Оборудование кабинета: кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

Технические средства обучения:

компьютер, проектор, сеть Интернет/Инtranет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, программа «1С: Предприятие Румба-8 Управление отелем».

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

#### **Основные источники**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925>

#### **Дополнительные источники:**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // Электронный

ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

#### **Нормативные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

## Приложение 4. Задания для проведения квалификационного экзамена

### Перечень теоретических вопросов

1. Изобразите схему «Организационная структура отеля вместимостью 15 номеров»
2. Изобразите схему «Организационная структура отеля вместимостью 100-200 номеров»
3. Перечислите основные задачи АХС
4. Старшая горничная (супервайзер) перечислите обязанности
5. Обязанности стюарда
6. Перечислите виды уборочных работ, дайте описание одного из видов
7. Права и обязанности сотрудников предприятия должны быть прописаны в «Правилах внутреннего трудового распорядка». Правила могут быть составлены примерно так:
8. Что обозначает служба «хаускипинг» и кто в нее входит?
9. Опишите основные задачи службы «хаускипинг»
10. Опишите внешний вид персонала гостиницы.
11. Что по опросам гостей, определяет их выбор средства размещения
12. Классификация тележек
13. Описание рабочих функций тележек
14. Сервисная тележка должна быть укомплектована печатной продукцией и средствами личной
15. гигиены в соответствии со следующим списком:
16. Перечислите средства личной гигиены, предоставляемые гостям:
17. Журнал сдачи смены, это.....
18. Пожарная безопасность. Инструкция по ПБ
19. Техника безопасности на рабочем месте.
20. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения
21. Телефонный этикет
22. Основные правила пользования ключами (магнитные карты)
23. Правила «Найденных и забытых вещей»
24. Уборка номера. Смена белья, заправка кровати
25. Уборка номера во время проживания
26. Уборка ковровых покрытий
27. Перечислите инвентарь и оборудование для уборки
28. Перечислите и опишите химические средства для уборки
29. Стандартная комплектация гостиничного номера
30. Стандартный набор дополнительных принадлежностей
31. Опишите цветовые кодировки материалов для уборки, опишите их
32. Вклад службы хаускипинг в сохранность окружающей среды

### Перечень практических работ

1. Комплектование тележки горничной
2. Вечерняя уборка номера
3. Смена белья, заправка кровати

## Примерный перечень экзаменационных билетов

### Билет №1

Теоретические вопросы

1. Телефонный этикет
2. Перечислите инвентарь и оборудование для уборки номера

Практическая работа

Комплектация тележки горничной

### Билет №2

Теоретические вопросы

1. Перечислить виды уборочных работ, дать описание одного из вида
2. Что по опросам гостей, определяет их выбор средства размещения

Практическая работа

Вечерняя уборка номера

### Билет №3

Теоретические вопросы

1. Перечислите средства личной гигиены, предоставляемые гостям
2. Что такое журнал сдачи смены, кто его заполняет и для чего

Практическая работа

Сформировать тележку горничной

### Билет №4

Теоретические вопросы

1. Перечислите обязанности старшей горничной (супервайзера)
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения

Практическая работа

Смена белья, заправка кровати

### Билет №5

Теоретические вопросы

1. Техника безопасности на рабочем месте
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения

Практическая работа

Смена белья, заправка кровати

### Билет №6

Теоретические вопросы

1. Правила «Найденных и забытых вещей»
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения

Практическая работа

Смена белья, заправка кровати

### **Билет №7**

Теоретические вопросы

1. Технология смены белья, заправка кровати
2. Уборка номера во время проживания

Практическая работа

Вечерняя уборка номера

### **Билет №8**

Теоретические вопросы

1. Техника безопасности на рабочем месте
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения

Практическая работа

Смена белья, заправка кровати

### **Билет №9**

Теоретические вопросы

1. Стандартная комплектация гостиничного номера
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения

Практическая работа

Комплектация тележки горничной

### **Билет №10**

Теоретические вопросы

1. Вклад службы хаускипинг в сохранность окружающей среды
2. Опишите внешний вид персонала гостиницы.

Практическая работа

Комплектация тележки горничной

### **Билет №11**

Теоретические вопросы

1. Перечислите средства личной гигиены, предоставляемые гостям
2. Перечислите основные задачи АХС

Практическая работа

Смена белья, заправка кровати

### **Билет №12**

Теоретические вопросы

1. Правила поведения горничной во время уборки в номере, когда присутствует проживающий
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения

Практическая работа

Смена белья, заправка кровати

### **Билет №13**

Теоретические вопросы

1. Перечислите фразы, запрещенные в разговоре с проживающими

2. Перечислите и опишите химические средства для уборки  
Практическая работа  
Комплектация тележки горничной

#### **Билет №14**

Теоретические вопросы  
1. Техника безопасности на рабочем месте  
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения  
Практическая работа  
Смена белья, заправка кровати

#### **Билет №15**

Теоретические вопросы  
1. Техника безопасности на рабочем месте  
2. Что по опросам гостей, определяет их выбор средства размещения  
Практическая работа  
Комплектация тележки горничной

#### **Билет №16**

Теоретические вопросы  
1. Перечислите обязанности старшей горничной (супервайзера)  
2. Этикет общения с гостями. Перечислите фразы общения  
Практическая работа  
Смена белья, заправка кровати

#### **Билет №17**

Теоретические вопросы  
1. Перечислите обязанности старшей горничной (супервайзера)  
2. Классификация тележек  
Практическая работа  
Комплектация тележки горничной

#### **Билет №18**

Теоретические вопросы  
1. Описание рабочих функций тележек  
2. Перечислить виды уборочных работ, дать описание одного из вида  
Практическая работа  
Комплектация тележки горничной

#### **Билет №19**

Теоретические вопросы  
1. Изобразите схему «Организационная структура отеля вместимостью 15 номеров  
2. Перечислить виды уборочных работ, дать описание одного из вида  
Практическая работа  
Комплектация тележки горничной

### **Билет №20**

Теоретические вопросы

1. Перечислите основные задачи АХС
2. Перечислить дополнительные услуги, предоставляемые гостям

Практическая работа

Комплектация тележки горничной

### **Билет №21**

Теоретические вопросы

1. Перечислите основные обязанности горничной
2. Перечислить виды уборочных работ, дать описание одного из видов

Практическая работа

Комплектация тележки горничной

### **Билет №22**

Теоретические вопросы

1. Перечислите фразы, запрещенные в разговоре с проживающими
2. Перечислить виды уборочных работ, дать описание одного из видов

Практическая работа

1. Комплектация тележки горничной