**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«УЧЕБНО - КУРСОВОЙ КОМБИНАТ»**

**(АНО ДПО «УКК»)**

**Программа профессионального обучения**

**по профессиям рабочих, должностям служащих**

**ГОРНИЧНАЯ**

**Квалификация: Горничная**

**Разряд: 1 разряд**

**Код профессии: 11695**

**Разработал: Полищук Ирина Дмитриевна**

**г. Севастополь**

**2022**

1. **Пояснительная записка**

Одной из наиболеевостребованных профессий в гостиничном бизнесе считается профессия горничной, ведь чистота номеров и отеля в целом – это прямой показатель уровня и престижности гостиницы. Вежливые, всегда корректные, безупречно одетые и практически незаметные для гостей горничные, которые вместе с тем отлично справляются со своими обязанностями – яркий показатель процветания отеля, говорящий о высоком уровне заведения. Однако действительно профессиональных горничных найти бывает достаточно непросто, именно поэтому такие работники ценятся на вес золота.

* 1. **Цель программы**

 Настоящая программа имеет целью формирование и (или) совершенствование у обучающихся профессиональных компетенцией и обеспечение практического опыта по поддержанию помещений в чистоте и порядке, а также по контактированию с клиентами.

 Программа профессионального обучения «Горничная» представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации. Программа содержит учебный план, календарный учебный график, рабочую программу, оценочные и методические материалы.

Целю реализации программы являются:

- Поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

**1.2. Перечень профессиональных компетенций учащихся, качественное**

**изменение которых осуществляется в результате выполнения программы.**

**Профессиональные компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Обобщенные трудовые функции** | **Трудовые функции, реализуемые после обучения** | **Трудовые действия** |
| Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения |  |  |
| Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | -Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда.- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде.- Комплектация номерного фонда расходными материалами.- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде.- Уборка ванной комнаты в номерном фонде.- Уборка спальни, комнат в номерном фонде.- Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке.- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей.- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.- Прием номера при выезде гостя |
| Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей | -Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей.- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде.- Комплектация номерного фонда расходными материалами.- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде.- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.- Уборка ванной комнаты в номерном фонде.- Уборка спальни, комнат в номерном фонде.- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей.- Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения.- Прием номера при выезде гостя |
| Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | -Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда.- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой.- Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой.- Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда.- Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда.- Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде.- Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.- Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения |

* 1. **Содержание программы разрабатывается с учетом действующего законодательства и нормативных актов по выбранной дисциплине.**

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

- Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение";

- Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения"

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 № 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ"

- Программа разработана на основе требований ФГОС: 43.02.14 Гостиничное дело.

Программа разработана с учетом профессионального стандарта (квалификационных требований): Профстандарта 33.021 Горничная.

- Локальные акты АНО ДПО «УКК», утвержденные в установленном порядке,

-иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.

* 1. **Задачи программы**

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения:

**Характеристика работ**. Уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиниц, общежитий, санузлов и других закрепленных помещений. Смена постельного белья и полотенец после каждого выезда проживающего. При продолжительном проживании - уборка постелей в сроки, предусмотренные "Правилами пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах". Приемка белья от проживающих при выезде из номеров. При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщение старшей горничной или дежурному по этажу. Принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения. Соблюдение правил техники безопасности.

**Должен знать:** "Правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах"; правила техники безопасности; устройство электропылесосов и электрополотеров; места расположения местной запорной арматуры

1. **Учебный план**

**профессионального обучения по программе**

**ГОРНИЧНАЯ**

**Срок обучения: 100 часов**

**Режим занятий:** 6-8 академических часов в день

**Форма аттестации (контроля) знаний:** квалификационный экзамен

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование разделов, дисциплин и тем | Всего,час | Лекции | В том числе | Формаконтроля |
| Практические, лабораторные, семинарские | Самоподготовка(дистанционное) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1** | Теоретическое облучение | **54** | **42** | **4** | **8** |  |
| 1.1 | Классификация и структура гостиничных предприятий | **4** | 2 |  | 2 | тестирование |
| 1.2 | Характеристика служб гостиничного предприятия | **12** | 12 |  |  | тестирование |
| 1.3 | Административно-хозяйственная служба гостиницы | **16** | 12 | 2 | 2 | тестирование |
| 1.4 | Международные стандарты обслуживания в гостинице | **6** | 4 |  | 2 | тестирование |
| 1.5 | Профессиональная этика | **16** | 12 | 2 | 2 | тестирование |
| **2** | Практическое обучение | **36** |  | 36 |  |  |
| 2.1 | Изучение Правил предоставления гостиничных услуг | **6** |  | 6 |  |  |
| 2.2 | Оказание первой доврачебной помощи пострадавшим | **6** |  | 6 |  |  |
| 2.3 | Самостоятельная работа | **24** |  | 24 |  |  |
| **3** | **Консультации** | **6** | 6 |  |  |  |
| **4** | **Квалификационный экзамен** | **4** |  |  |  | 4 |
|  | **Итого** | **100** | **48** | **40** | **8** | **4** |

1. **Календарный учебный график**

**профессионального обучения по программе**

**ГОРНИЧНАЯ**

Календарные сроки реализации ППО устанавливаются АНО ДПО «УКК» в соответствии с потребностями и возможностями слушателей на основании плана- графика или договора на предоставление платных образовательных услуг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование разделов, дисциплин, тем** | **всего****часов** | **1 неделя** | **2 неделя** | **3 неделя** |
| **1** | Теоретическое облучение | **54** |  |  |  |
| 1.1 | Классификация и структура гостиничных предприятий | **4** | 4 |  |  |
| 1.2 | Характеристика служб гостиничного предприятия | **12** | 12 |  |  |
| 1.3 | Административно-хозяйственная служба гостиницы | **16** | 16 |  |  |
| 1.4 | Международные стандарты обслуживания в гостинице | **6** | 6 |  |  |
| 1.5 | Профессиональная этика | **16** | 2 | 14 |  |
| **2** | Практическое обучение | **36** |  |  |  |
| 2.1 | Изучение Правил предоставления гостиничных услуг | **6** |  | 6 |  |
| 2.2 | Оказание первой доврачебной помощи пострадавшим | **6** |  | 6 |  |
| 2.3 | Самостоятельная работа | **24** |  | 14 | 10 |
| **3** | **Консультации** | **6** |  |  | 6 |
| **4** | **Квалификационный экзамен** | **4** |  |  | 4 |
|  | **Итого** | **100** | 40 | 40 | 20 |

**4. Содержание разделов, дисциплин и тем учебного плана**

**Теоретическое обучение**

 **1. Классификация и структура гостиничных предприятий**

Категорийность гостиниц и их классификация по разрядам. Классификация гостиниц в различных странах мира. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Типология гостиниц. Функциональные требования к гостиницам. Функциональное назначение гостиниц. Жизнеобеспечение гостиниц.

**2. Характеристика служб гостиничного предприятия**

Общая характеристика гостиничных служб. Служба приема и размещения. Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности, поведение в чрезвычайных ситуациях. Инженерно-техническая служба отеля.

**3.Административно-хозяйственная служба гостиницы**

Состав и структура АХС. Инструкция по безопасности и охране труда горничной. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Последовательность уборки помещений. Забытые и утерянные вещи. Контроль качества уборка. Нормы расхода средств**.**

**4.Международные стандарты обслуживания в гостинице**

Понятие качественной услуги. Стандарт телефонного этикета сотрудников гостиницы. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы. Стандарт поведения сотрудников гостиницы.

**5. Профессиональная этика**

Профессиональная этика работников. Необходимые личные качества для работы в гостинице. 4 типа клиентов: как найти правильный подход. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Особенности работы с трудными гостями. Жалобы в гостиничном деле и их устранение.

**Практическое обучение**

**2.1 Изучение Правил предоставления гостиничных услуг**

**2.2 Оказание первой доврачебной помощи пострадавшим**

Общие сведения о нормативно-правовых документах и актах, регулирующих оказание первой доврачебной (медицинской) помощи пострадавшим.

Организм человека как общее целое. Скелет человека, его основные функции. Суставы, мышечный и связочный аппараты человека, их функции.

Системы организма человека (сердечно-сосудистая, дыхательная, нервная, органы пищеварения, выделения).

Возрастные особенности организма человека.

Назначение, устройство и правила пользования аптечкой индивидуальной, пакетом перевязочным медицинским индивидуальным, сумкой медицинской санитарной.

Назначение, устройство и правила пользования пакетом противохимическим индивидуальным, перевязочным материалом.

Аптечка индивидуальная. Состав, правила пользования. Использование содержимого: для обезболивания, при отравлении фосфороорганическими отравляющими веществами, для профилактики инфекционных заболеваний.

Виды перевязочного материала: марля, бинты, легнин, косынки, индивидуальный перевязочный материал, салфетки

Практика – тренажер сердечно-легочной и мозговой реанимации.

* 1. **Самостоятельная работа**

Выполнения ежедневной текущей уборки. Уборка забронированных номеров. Подготовка номеров к заселению.

Изучение правил этикета горничной в общении с проживающими.

**5. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

- лекционная аудитория и доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки);

- проектор, совмещенный с ноутбуком для проведения лекционных занятий преподавателем и презентаций.

- тренажер сердечно-легочной и мозговой реанимации

**6. Перечень информационных технологий, используемых при**

**осуществлении учебного процесса**

В процессе подготовки к лекционным и практическим занятиям используются следующие программы:

 - Система электронного дистанционного обучения «HSA»

 - UCHI.PRO

**Электронные ресурсы:**

1. Журнал «Отель» www.hotelmagazine.ru

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» http://spstjournal.org/

Интернет-ресурсы

1. http://www.travelmole.com

2. www.hotelnews.ru

3. http://www.stonef.ru/history.htm

4. http://all-hotels.ru

5. http://www.amadeus.ru/

6. http://www.gaomoskva.ru

1. http://www.comfortprofi.ru

2. http://www.hotels.su

3. http://www.gaomoskva.ru

4. http://www.frontdesk.ru1. Журнал «Отель» www.hotelmagazine.ru

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» http://spstjournal.org/

Интернет-ресурсы

1. http://www.travelmole.com

2. www.hotelnews.ru

3. http://www.stonef.ru/history.htm

4. http://all-hotels.ru

5. http://www.amadeus.ru/

6. http://www.gaomoskva.ru

1. http://www.comfortprofi.ru

2. http://www.hotels.su

3. http://www.gaomoskva.ru

4. <http://www.frontdesk.ru>

**7. Оценка качества освоения программы**

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

Итоговая аттестация проводится в соответствии с календарным учебным планом.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем в объеме,

предусмотренном учебным планом программы профессионального обучения.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется

преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также

выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего

контроля, промежуточной аттестации производится в форме «зачет-незачет». Оценка по результатам квалификационного экзамена производится в пяти бальной системе.

**8. Контрольные вопросы**

**Перечень тестов.**

**Модуль 1. Классификация и структура гостиничных предприятий**

1. По продолжительности работы выделяют:

a) круглогодичные гостиницы

б) ведомственные гостиницы

в) первоклассные гостиницы

г) мотели

2. По функциональному назначению выделяют:

a) отели эконом класса

б) частные гостиницы

в) гостиницы целевые

г) гостиницы кратковременного пребывания

3. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

a) Греции

б) Великобритании

в) США

г) Италии и Израиле

4. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

a) классификация ВТО

б) национальная система классификации

в) внутригосударственная классификация

г) буквенная классификация

5. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

a) уровню и качеству обслуживания

б) по количеству предоставляемых услуг

в) по сезонности

г) местоположению

6. В России классификацией гостиниц занимаются

a) юридические лица

б) аккредитованные государством организации

в) физические лица

г) коммерческие организации

7. Какой из критериев относится к стандартизации?

a) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий

б) повышение доходов

в) повышение конкурентной способности гостиниц

г) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива

8. Орган по сертификации осуществляет

a) подтверждение соответствия стандартам

б) перевозки морским транспортом

в) оказание гостиничных услуг

г) безопасность продукции

**Перечень тестов. Модуль 2. Характеристика служб гостиничного предприятия**

1. Какой из критериев относится к показателям качества?

a) перевозки

б) наличие стоянок

в) наличие сертификата

г) месторасположения

2. Укажите основное предназначение мотелей

a) размещение для долгосрочного проживания

б) ориентировано на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте

в) созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок

г) это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё

3. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?

a) гостиничные услуги

б) услуги питания

в) услуги бизнес-центра

г) проживание и питание

4. Что необходимо для гостиницы для присвоения 3-х звезд?

a) Наличие бассейна

б) Нахождение в центре города

в) Обученный персонал

г) Наличие не менее одного ресторана

5. Из скольких основных элементов состоит туристских продукт?

a) 1

б) 2

в) 3

г) 4

6. Гостиничные услуги делятся на:

a) Материальные и Социально-культурные

б) Косметические

в) Услуги массажиста

г) Обслуживание в номерах

7. Содержание услуги размещения - это НЕ:(уберите лишнее)

a) Размещение в номерах

б) Уборка в номерах

в) Предоставление питания в ресторане

г) Химчистка одежды

8. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

a) количества дней пребывания в гостинице

б) низкого спроса на гостиницу

в) сезона

г) погодных условий

**Перечень тестов. Модуль 3. Административно-хозяйственная служба гостиницы**

1. Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но еще в большей степени создание предупредительных мер обеспечения защиты от ….

a) пожара, взрыва и других чрезвычайных происшествий

б) воровства, подслушивания и других нарушений частной жизни клиента

в) землетрясений, наводнений и других природных катаклизмов

2. Ключевое значение безопасности клиентов приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, а также ….

a) их правильное проектирование, монтаж и обслуживание

б) их назначение и автоматизация

в) их ремонт

3. Причиной пожара может быть ….

a) небрежность гостей,

б) неисправность электрооборудования,

в) несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом,

г) умышленный поджог,

4. Человек, несущий службу, подвержен …, не исключен сговор с преступниками, шантаж, запугивание и т. д.

a) ограблению

б) утомляемости

в) невнимательности

г) все варианты

5. Большую (возможно, главную) опасность для гостиницы представляет возможность ….

a) пожара (поджог

б) ограбления

в) разрушение здания

г) все варианты

6. Приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы:

a) контроль доступа на объект

б) комплекс мер по противопожарной защите

в) охранная сигнализация и видеонаблюдение

г) все варианты

7. Излишняя секретность, жесткий режим, постоянная демонстрация вооруженной охраны и подозрительности может ….

a) отпугнуть клиентов

б) лишить отель имиджа "открытого дома"

в) повысить поток клиентов

г) все варианты

8. Назначение системы пожарной сигнализации:

a) эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным определением места

б) оповещение сотрудников службы безопасности, городской пожарной охраны

в) инициирование (подача сигнала на включение /отключение) прочих систем

г) документирование информации

**Перечень тестов. Модуль 4. Международные стандарты обслуживания в гостинице**

1. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

a) гостиницы

б) представительства

в) министерства

г) страховые компании

2. Высшая в Греции категория De luxe соответствует:

a) 5 зведам

б) 4 звездам

в) 3 звездам

г) 2 звездам

3. Сколько номеров насчитывают гостиницы-гиганты:

a) более 1000 номеров

б) до 100 номеров

в) до 300 номеров

г) до 500 номеров

4. Что не входит в число двадцати двух требований, предъявляемых гостиницам, немецкой классификацией:

a) наличие тренажерного зала

б) сервис завтраков

в) наличие «suite» номеров

г) наличие телефона в номере

5. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив:

a) линейная организационная структура управления

б) функциональная организационная структура управления

в) линейно-функциональная (штабная) структура управления

г) вертикальная структура управления

6. «Золотое» правило обслуживания гласит:

a) гостей следует обслуживать так, как бы Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас

б) нельзя обижать гостя

в) если хочешь избавиться от гостя, докучающего своими визитами, дай ему взаймы денег

г) непрошенным гостям часто очень рады, когда они уходят

7. Предприятие питания, которое по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый класс:

a) столовая

б) ресторан

в) кафе

г) бар

8. Режим питания в гостиницах, предусматривающий завтрак и обед или ужин:

a) пансион

б) полупансион

в) шведский стол

г) специальное питание

**Перечень тестов. Модуль 5. Правила успешной работы персонала с клиентами**

1. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:

a) гостиницы

б) представительства

в) министерства

2. Что не относится к основным свойствам услуг, учитываемых при управлении гостиничным бизнесом:

a) высокая капиталоемкость

б) срочный характер

в) сезонный характер спроса

3. Три типа гостиничных предприятий: заезжие дворы, таверны, пандокеи были распространены в I тыс. до н.э.:

a) В Египте

б) В Древней Греции

в) В Марокко

4. В какой стране появился первый отель с лифтом и электрическим освещением:

a) В России

б) В Казахстане

в) В США

5. Лупанарии – это:

a) публичные дома древности

б) священные дома древности

в) частные заезжие дворы

6. Подразделение отеля, занимающееся организацией и проведением конференций, а также предоставляющее в аренду компьютеры, факсы, копировальную технику и другое офисное оборудование:

a) ресторан

б) бар

в) бизнес-центр

7. Акведуки – это:

a) сеть отелей Португалии

б) древние водопроводы подающие воду в город

в) пажи древности

8. В античности, семейства, оказывающие прием гостей в своем доме называли:

a) гостеприимцы

б) хозяева

в) стражники

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ**

**Билет 1**

1. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки

номерного фонда

2. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда

3. Правила подбора и использования уборочного инвентаря

**Билет 2**

1. Правила и методы текущей уборки номерного фонда

2. Процедуры выезда гостя

3. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера

**Билет 3**

1. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда

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

3. Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда

**Билет 4**

1. Правила генеральной уборки номерного фонда

2..Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда

3. Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, элементов декора номерного фонда

**Билет 5**

1. Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде

2. Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде

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

**Билет 6**

1. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

2. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных

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

**Билет 7**

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

2.Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки

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

**Билет 8**

1.Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов

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

3. Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда

**Билет 9**

1. Правила генеральной уборки номерного фонда

2. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда

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

**Билет 10**

1. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда

2.Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки.

3.Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, элементов декора номерного фонда

**Практическая квалификационная работа**

**Практические задания**

1. Правильность подбора приспособлений и инструментов в соответствии с выполняемыми видами работ.
2. Соблюдение правил охраны труда, электробезопасности и пожарной безопасности при выполнении производственного задания
3. Правильность комплектования тележки для текущей уборки, для уборки номерного фонда после выезда гостей, для генеральной уборки номерного фонда
4. Правильность обработки различных поверхностей номерного фонда
5. Правильность мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда
6. Правильность чистки стен, плинтусов, потолка в номерном фонде
7. Правильность подборки и комплектования возобновляемых материалы гостиничного номера
8. Правильность использования электрооборудования для уборки номерного фонда
9. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде в соответствии со стандартами поддержания чистоты
10. Уборка ванной комнаты в номерном фонде в соответствии со стандартами поддержания чистоты
11. Уборка спальни, комнат в номерном фонде в соответствии со стандартами поддержания чистоты
12. Правильность экипировки номерного фонда после выезда гостей
13. Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения
14. Правильность использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда

**Для присвоения 2 разряда**

1. Точность оценки наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных
2. Правильность составления заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования
3. Точность при расчете и заказе постельного белья в соответствии с планом уборки
4. Оперативность и точность при организации приема, хранения и

использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники

1. Правильность составления отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов
2. Правильность проведения вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных, распределения заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности
3. Правильность подготовки отчета о результатах работы бригады

горничных за отчетный период

**9. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

 - Н.М. Мышьякова / Гостиничное дело / – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 стр.

- В.А. Рубцов / Управление гостиницами / - Казань: Издательство Казанского государственного университета. - 19 стр.

- А.Е.Гаврилова / Деятельность административно-хозяйственной службы / — М. : Издательский центр «Академия», 2012 - 15 стр.