

Рассмотрена на заседании
методического совета,
протокол № 1 от 01 февраля 2017г

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО ДПО
«Старооскольский
учебный центр повышения
квалификации»

Т.А. Тарасова

31» марта 2017г.
Приказ № 13-к от 31.03.2017г.



ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ

«Горничная»

(код профессии: 11695)

Цель обучения: профессиональная подготовка по профессии

Категория слушателей: работники предприятий, имеющие среднее
общее образование

Форма обучения: групповая/индивидуальная, дневная, вечерняя, очная,
очно-заочная

Содержание

1. Пояснительная записка.....	3
2. Учебный план.....	4
3. Тематические планы и программы учебных дисциплин.....	5
4. Квалификационная характеристика.....	14
5. Перечень материально-технического оснащения.....	15
6. Основная и дополнительная литература	16
7. Оценочные материалы.....	17

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебно-программная документация курса целевого назначения предназначена для обучения по профессии «Горничная»

Документация включает:

- пояснительную записку,
- учебный план,
- тематический план теоретического обучения,
- тематический план производственного обучения.

Обучение длится 1 месяц с нагрузкой 40 час/нед.

Форма обучения:

- групповая/индивидуальная,
- дневная, вечерняя, очная.

Обучение может осуществляться, как по заявке предприятия, так и за наличный расчет.

Квалификационная характеристика составлена в соответствии с действующим Квалификационным справочником профессий рабочих, которым устанавливаются месячные оклады.

Учебные программы разработаны с учетом знаний и трудовых умений обучающихся, имеющих среднее образование.

Теоретическое и производственное обучение производится высококвалифицированными специалистами в соответствии с тематическими планами и регистрацией в учетной карточке индивидуальных занятий, в дневниках производственного обучения или в журналах теоретического и производственного обучения. Теоретические занятия могут проходить параллельно с производственным обучением или опережать его.

При подготовке горничных производственное обучение желательно проводить непосредственно в гостинице.

К концу обучения каждый рабочий должен уметь выполнять самостоятельно все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой, требованиями и правилами, установленными в гостиницах.

В процессе обучения особое внимание должно быть уделено прочному усвоению и выполнению всех требований и правил охраны труда и технике безопасности. В этих целях преподаватель теоретического обучения и инструктор производственного обучения, помимо изучения общих правил безопасности труда, предусмотренных программой, должны при изучении каждой темы или при переходе к новому виду работ значительное внимание уделять правилам безопасности труда, которые необходимо соблюдать в каждом конкретном случае.

К самостоятельному выполнению работ обучающиеся допускаются только после сдачи зачета по безопасности труда.

По мере необходимости в программы следует вносить дополнения, заменяя устаревший материал новым.

Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, оследовательность их изучения в случае необходимости разрешается изменять при условии, что программы будут выполнены полностью по содержанию и общему количеству часов.

После окончания обучения слушатели выполняют квалификационную работу и сдают экзамен по теории, после успешной сдачи, которого слушателям выдается свидетельство установленного образца с указанием квалификационного разряда.

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор АНО ДПО
 «Старооскольский
 учебный центр повышения
 квалификации»
 _____ Т.А.Тарасова
 «_____» _____ 20__ г.

Профессиональная подготовка

УЧЕБНЫЙ ПЛАН **по профессии** **"ГОРНИЧНАЯ"**

Код профессии: 11695
 Квалификация: 1-2 разряды

Срок обучения: 1 месяц
 Учебная нагрузка: 40 часов в неделю

№ п/п	Курсы, предметы	Всего часов
1.	Экономический курс:	8
1.1.	Социально-экономические аспекты профессиональной деятельности	8
2.	Общеотраслевой курс:	14
2.1	Охрана труда, электробезопасность и пожарная безопасность.	8
2.2	Этическая культура работника сферы услуг.	6
3.	Специальный курс:	34
3.1	Гостиничное хозяйство.	4
3.2.	Правила пользования номерами и соблюдение внутреннего распорядка в гостиницах.	6
3.3.	Уборка помещений и санитарно-оздоровительные мероприятия в гостиницах.	24
4.	Производственное обучение	96
	Консультации	8
	Квалификационный экзамен	6
	ИТОГО: теория	56
	практика	96
	ВСЕГО:	166

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРЕДМЕТА
"СОЦИАЛЬНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ"

п/п	Наименование темы	Кол-во часов			Форма контроля
		всего	теория	практика	зачет
I.	Введение в профессию. Профессиональное самоопределение в условиях социально-экономических преобразований.	2	2		
2.	Основы рыночной экономики и предпринимательства.	6	4	2	1
	ИТОГО:	8	6	2	1

ПРОГРАММА ПРЕДМЕТА
"СОЦИАЛЬНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ"

1. Введение в профессию. Профессиональное самоопределение в условиях социально-экономических преобразований.

Оценка значимости профессии на современном этапе экономического развития. Образ наиболее приемлемого рода деятельности, возможная перемена профессии и иерархия видов занятости по степени привлекательности в случае потери работы. Требования современного производства к уровню знаний, умений и навыков специалиста. Профессиоведческая характеристика трудовой деятельности, специфические особенности труда, уровни квалификации. Требования профессии с учетом индивидуальных особенностей предприятия.

2. Основы рыночной экономики и предпринимательства.

Понятие об экономике. Факторы производства и доходы их собственников. Рынок и его составляющие. Этапы и проблемы развития рынка. Конъюнктура рынка. Спрос и предложение.

Виды предприятий малого бизнеса, их функции. Создание предприятия, оформление документов. Законодательство и периодическая ответственность в сфере предпринимательства.

Капитал: основной и оборотный. Издержки производства и прибыль. Себестоимость продукции и услуг. Норма прибыли, рентабельность. Распределение прибыли. Управление финансами. Учет денежных средств. Финансовая отчетность.

Содержание и особенности разработки бизнес-плана. Ценообразование. Менеджмент. Маркетинг, его принципы и методы. Реклама товаров и услуг.

Практическое занятие "Изыскание возможностей бизнеса в своей профессиональной сфере. Определение возможных затрат».

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРЕДМЕТА "ОХРАНА ТРУДА"

№п/п	Наименование тем	Количество часов		
		Всего, в т.ч.	Теория	Практика
1.	Основные статьи КЗОТ об охране труда. Профессиональные заболевания официанта. Вредные производственные факторы.	4	4	
2.	Электробезопасность Пожарная безопасность	4	4	
	ИТОГО:	8	8	

ПРОГРАММА ПРЕДМЕТА "ОХРАНА ТРУДА"

Постановление правительства по вопросам охраны труда. Государственный надзор и общественный контроль за соблюдением требований безопасности труда. система стандартов по безопасности труда.

Организация работы по охране труда в гостиницах. Осуществление надзора за безопасными условиями труда. Охрана труда горничных. Меры безопасности при уборке помещений гостиниц. Требования при транспортировке и подъеме тяжестей. Правила пользования лестницами и стремянками. основные правила поведения персонала, связанные с работой подъемно-транспортного оборудования в гостиницах. Требования к организации и содержанию рабочих мест горничных с целью повышения производительности и безопасности труда и уменьшения физической утомляемости.

Нормы обеспечения, порядок выдачи, хранение и пользование спецодеждой, спецобувью и предохранительными приспособлениями.

Режим труда и отдыха.

Мероприятия по профилактике заболеваний. Предварительные и периодические медосмотры горничных. Травматизм и профзаболевания. Характер травм в гостиницах. Организационные и технические мероприятия по предупреждению травматизма и пути повышения безопасности труда горничных. Соблюдение правил безопасности труда, производственной санитарии и трудовой дисциплины.

Электробезопасность.

Виды электротравм. Действие электрического тока на организм человека. Основные защитные меры от поражения электрическим током. Меры безопасности при работе с переносными электроприборами, электрооборудованием. Предохранительные и сигнализирующие устройства. Порядок допуска персонала к работе с электроприборами, механизмами, электрооборудованием.

Пожарная безопасность.

Причины возникновения пожаров. Особенности пожаров в гостиницах. Меры противопожарной безопасности в помещениях гостиниц. Первичные средства пожаротушения и правила пользования ими. Действия горничных при возникновении пожара.

Порядок организации и проведения противопожарного инструктажа и пожарно - технического минимума. Пожарно – техническая комиссия гостиницы. Инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях, на рабочих местах в гостиницах. правила пожарной безопасности. Противопожарный режим.

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММА
ПО ПРЕДМЕТУ
"ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА РАБОТНИКА СФЕРЫ УСЛУГ"**

№ п/п	Тема	Количество часов
1.	Этическая культура работника сферы услуг	8

Тема №1 Этическая культура работника сферы услуг

Сущность и особенности профессиональной этики работника гостиничного комплекса. Профессиональное поведение работников предприятий сферы услуг, его сущность и принципы.

Культура общения работников гостиниц с проживающими и приезжающими. Конфликты, их преодоление.

Внешний вид горничных: опрятность, скромность в одежде, украшениях, причёске, макияже. Этика взаимоотношений и морально-психологический климат в трудовом коллективе; их влияние на производительность и культуру труда работников.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММА СПЕЦИАЛЬНОГО КУРСА ПО ПРОФЕССИИ "ГОРНИЧНАЯ"

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов
1	Гостиничное хозяйство	4
1.1	Введение	1
1.1.	Общие сведения о гостиницах	3
2..	Правила пользования и соблюдение внутреннего распорядка в гостиницах	6
3.	Уборка помещений и санитарно-оздоровительные мероприятия в гостиницах	24
3.1.	Уборка помещений и санитарно-оздоровительные мероприятия в гостиницах	18
3.2.	Санитарно-оздоровительные мероприятия в гостиницах	6
	ИТОГО:	34

ПРОГРАММА

Гостиничное хозяйство.

Перспективы развития сферы услуг в условиях рыночных отношений.

Гостиничное хозяйство и современные требования к нему. гостиничный персонал – профессиональные требования. Ознакомление с квалификационной характеристикой горничной.

Типы и назначение гостиниц. Классификация гостиниц по разрядам и категории номеров.

Оснащение гостиниц жесткой и мягкой мебелью.

Лифтовое и электротехническое хозяйство. Отопление, холодное и горячее водоснабжение.

Телефонизация, радиофикация, телефикация гостиничных помещений.

Помещения в вестибюле гостиницы: администраторская: паспортный и справочный столы, расчетный узел (бюро обслуживания), камера хранения и гардероб, почтовое отделение, торговые киоски, парикмахерские, мастерские по ремонту одежды, обуви.

Требования к помещениям и рабочим местам в гостиницах. Температурно-влажностный режим: вентиляция и ее значение. Защита от шума и вибрации. Естественное и искусственное освещение. Эксплуатация осветительных установок.

Правила пользования и соблюдение внутреннего распорядка в гостиницах.

Типовые правила внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах.

Обязанности администрации, работников и проживающих в гостиницах.

Порядок приема приехавших в гостиницу: регистрация, оплата номера, выдача ключей, размещение в номере.

Повседневное обслуживание проживающих: прием заказов на бытовые услуги (стирка белья, ремонт одежды, обуви, доставка билетов на все виды транспорта, организация питания и др.

Порядок хранения вещей проживающих в гостиницах. Ответственность проживающих за порчу имущества гостиницы.

Оформление выезда проживающих из гостиницы.

Обязанности и права горничных (должностная инструкция). Ответственность горничных за сохранность вещей лиц, проживающих в гостинице, находящихся в номере.

Порядок хранения вещей, забытых проживающими при выезде из гостиницы.

Особенности приема и обслуживания иностранных граждан. Подготовка номеров для размещения иностранных гостей.

Организация бытовых услуг в гостиницах. Услуги обязательные и дополнительные, бесплатные и платные.

Уборка помещений и санитарно-оздоровительные мероприятия в гостиницах.

Правила и последовательность уборки номеров. Текущая и генеральная уборки номеров. Обращение с вещами лиц, проживающих в номере, при его уборке.

Протирка стен, потолка, окон, оборудования, мебели. Удаление пятен со стен, пола и оборудования с применением химических препаратов. Уборка санитарного узла: мытье стен, окон, умывальников, ванн, полов; уборка зеркал, туалетной полочки. Чистка металлических изделий, полированной поверхности мебели, портьер, матрацев и другого оборудования и инвентаря.

Правила навески драпировок и штор на оконные и дверные проемы. Уход за драпировками и покрывалами.

Применение электропылесосов и различных насадок к ним, техника безопасности при работе.

Устройство, принцип работы электропылесосов, их хранение.

Уход за полами с различным покрытием (паркет, линолеум, пластик, ворсовые покрытия).

Периодичность уборки, применяемые материалы, инструменты и оборудование. Устройство и принцип работы электрополотеров.

Дезинфицирующие средства, применяемые при уборке санузлов (растворы, порошки, пасты).

Правила приготовления раствора хлорной извести, хлорамина и других дезинфицирующих растворов.

Уборка постелей, требования, предъявляемые к постельному белью.

Правила смены белья, полотенец и сроки их эксплуатации. Хранение белья и постельных принадлежностей.

Уборка гостиных, холлов, коридоров, тамбура, служебных и административных помещений.

Уборочный инвентарь и механизмы: щетки, веники, совки, ведра, ветошь; тележки для перевозки белья, ящики для хранения уборочного инвентаря, полонаторные механизмы, машины для чистки ковровых покрытий.

Роль горничных в обеспечении исправного состояния сантехнической и электротехнической арматуры, а также телефонов, радиоприемников и других предметов, находящихся в обслуживаемых номерах.

Требования санэпидстанций УК уровню санитарного состояния помещений, оборудования и инвентаря гостиниц.

Проветривание помещений. Предупредительные меры по недопущению инфекционных заболеваний.

Понятие об острых желудочно - кишечных заболеваниях и меры их профилактики.

Предупреждение острых респираторных вирусных инфекций.

Меры профилактики эпидермофитии, фурункулеза, макроопории, стригущего лишая.

Борьба с насекомыми и грызунами (дезинсекция и дератизация)

Сведения о педикулезе и профилактика инфекционных болезней, передающихся насекомыми и клещами.

Глистные заболевания и меры их профилактики. понятие о пищевых отравлениях и их предупреждение.

Личная гигиена обслуживающего персонала. Правила личной и профессиональной гигиены.

Гигиена одежды и обуви. Саночехлы, спецодежда, их хранение и стирка. сведения об охране окружающей среды.

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММА
ПО ПРЕДМЕТУ
"ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА РАБОТНИКА СФЕРЫ УСЛУГ"**

№п/п	Наименование тем	Количество часов		
		Всего, в т.ч.	Теория	Практика
1.	Этическая культура работника сферы	8	8	
	ИТОГО:	8	8	

ПРОГРАММА

Сущность и особенности профессиональной этики работника гостиничного комплекса.
Профессиональное поведение работников предприятий сферы услуг, его сущность и принципы.

Культура общения работников гостиниц с проживающими и приезжающими. Конфликты, их преодоление.

Внешний вид горничных: опрятность, скромность в одежде, украшениях, причёске, макияже.

Этика взаимоотношений и морально-психологический климат в трудовом коллективе; их влияние на производительность и культуру труда работников.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов	Содержание
1.	Вводное занятие и инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности	8	Ознакомление с рабочим местом и объемом работ, выполняемых горничной гостиницы, режимом работы, формами организации труда и правилами внутреннего распорядка. <u>Основы безопасности при обслуживании горничными помещений гостиниц.</u> Правила безопасности при эксплуатации инженерного оборудования гостиниц, лифтов, электротехнического хозяйства (электропылесосов, электрополотеров), механизмов, машин, сантехнического оборудования (отопление, холодное и горячее водоснабжение). Правила пользования сантехприборами, вентиляцией. Техника безопасности при уборке помещений с применением различных химикалий. Характер травм в гостиницах. Предупреждение несчастных случаев при выполнении работ горничными. первая помощь при несчастных случаях. Пожарная безопасность. Меры предупреждения пожаров и правила пользования противопожарным оборудованием. Поведение горничных в случае пожара, порядок вызова пожарной команды.
2.	Приобретение навыков работ горничной	48	Подготовка форменной или специальной одежды горничной. проверка наличия уборочного инвентаря и материалов. проветривание помещений, уборка номеров, письменных столов, постелей; смена белья и полотенец под наблюдением мастера (инструктора) производственного обучения Приемка белья от проживающих при выезде из номеров. Обязанности горничных при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими. Протирка и удаление пыли с мебели, дверей, окон, стен и оборудования, обработка пылесосом пола, ковровых изделий, ворсовых покрытий, мягкой мебели. Уборка санитарного узла: промывка стен, уборка зеркал, туалетной полочки, умывальника, унитаза.

			Применение дезинфицирующих растворов и химических материалов с соблюдением техники безопасности и применением защитных средств. Мытье полов. Освоение приемов работы с электропылесосами, электрополотерами, поломоечными машинами. Инструктаж по технике безопасности при работе с механизмами и машинами. Освоение приемов работ по уходу за полами с различным покрытием. Приемы ухода за паркетными полами. Особенности применяемых мастик, лаков, смывочных жидкостей. Прием заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение своевременного выполнения их. Отработка действий горничной при возникновении загорания (пожара). Экскурсия в образцовую гостиницу.
3.	Самостоятельное выполнение работ горничной	40	Выполнение всех работ, предусмотренных квалификационной характеристикой, с соблюдением требований техники безопасности. Выполнение квалификационной пробной работы.
	ВСЕГО:	96	

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММА
СПЕЦИАЛЬНОГО КУРСА ПО ПРОФЕССИИ "ГОРНИЧНАЯ"
"ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНОСТРАНЦЕВ, ОСОБО
ВАЖНЫХ ПЕРСОН (VIP-гостей) В ОТЕЛЕ"**

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов	Содержание
2.	Правила пользования и соблюдение внутреннего распорядка в гостиницах	6	Типовые правила внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах. Обязанности администрации, работников и проживающих в гостиницах. Порядок приема приехавших в гостиницу: регистрация, оплата номера, выдача ключей, размещение в номере. Повседневное обслуживание проживающих: прием заказов на бытовые услуги (стирка белья, ремонт одежды, обуви, доставка билетов на все виды транспорта, организация питания и др. Порядок хранения вещей проживающих в гостиницах. Ответственность проживающих за порчу имущества гостиницы. Оформление выезда проживающих из гостиницы. Обязанности и права горничных (должностная инструкция). Ответственность горничных за сохранность вещей лиц, проживающих в гостинице, находящихся в номере. Порядок хранения вещей, забытых проживающими при выезде из гостиницы. Особенности приема и обслуживания иностранных граждан. Подготовка номеров для размещения иностранных гостей. Организация бытовых услуг в гостиницах. Услуги обязательные и дополнительные, бесплатные и платные.
3.1.	Уборка помещений и санитарно-оздоровительные мероприятия в гостиницах	24	Правила и последовательность уборки номеров. Текущая и генеральная уборки номеров. Обращение с вещами лиц, проживающих в номере, при его уборке. Протирка стен, потолка, окон, оборудования, мебели. Удаление пятен со стен, пола и оборудования с применением химических препаратов. Уборка санитарного узла: мытье стен, окон, умывальников, ванн, полов; уборка зеркал, туалетной полочки. Чистка металлических изделий, полированной поверхности мебели, портьер, матрацев и другого оборудования и инвентаря. Правила навески драпировок и штор на оконные и дверные проемы. Уход за драпировками и покрывалами. Применение электропылесосов и различных

			насадок к ним, техника безопасности при работе. Устройство, принцип работы электропылесосов, их хранение. Уход за полами с различным покрытием (паркет, линолеум, пластик, ворсовые покрытия). Периодичность уборки, применяемые материалы, инструменты и оборудование. Устройство и принцип работы электрополотеров. Дезинфицирующие средства, применяемые при уборке санузлов (растворы, порошки, пасты). Правила приготовления раствора хлорной извести, хлорамина и других дезинфицирующих растворов. Уборка постелей, требования, предъявляемые к постельному белью. Правила смены белья, полотенец и сроки их эксплуатации. Хранение белья и постельных принадлежностей. Уборка гостиных, холлов, коридоров, тамбура, служебных и административных помещений. Уборочные инвентарь и механизмы: щетки, веники, совки, ведра, ветошь; тележки для перевозки белья, ящики для хранения уборочного инвентаря, полонаторочные механизмы, машины для чистки ковровых покрытий. Роль горничных в обеспечении исправного состояния сантехнической и электротехнической арматуры, а также телефонов, радиоприемников и других предметов, находящихся в обслуживаемых номерах.
--	--	--	---

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Горничная должна знать:

1. «Правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах» и правила техники безопасности;
2. Устройство электропылесосов и электрополотеров;
3. Места расположения местной запорной арматуры;
4. Рациональную организацию труда на своем рабочем месте; системы оплаты труда;
5. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;
6. Правила безопасности труда, производственной санитарии, пожарной безопасности.

Горничная должна уметь:

1. убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц, общежитий, санузлы и другие закрепленные помещения;
2. производить смену постельного белья и полотенец после каждого выезда проживающего; уборку постелей;
3. принимать белье от проживающих при их выезде из номеров; принимать заказы от проживающих на бытовые услуги и своевременно их обеспечивать;
4. сообщать старшей горничной или дежурному по этажу об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими;
5. соблюдать правила техники безопасности.

ПЕРЕЧЕНЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОСНАЩЕНИЯ

1. Компьютер	8шт.
2. Весы циферблатные.....	2шт.
3. Контрольно-кассовая машина	4шт.
4. Холодильник.....	1шт.
5. Микроволновая печь "SAMSUNG".....	1шт.
6. Электрочайник "TEFAL".....	1шт.
7. Ксерокс.....	1шт.
8. Принтер.....	1шт.
9. Проектор.....	1шт.
10. Комплект постельного белья.....	1шт.
11. Ширма.....	1шт.
12. Бар-холодильник.....	1шт.
13. Пылесос.....	1шт.
14. Утю.....	1шт.
15. Доска гладильная	1шт.
16. Лампа настольная.....	1шт.
17. Доска	1шт.
18. Экран	1шт.
19. Магнитофон	1шт.
20. Весы электронные.....	1шт.

Основная и дополнительная литература

Основная литература

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебн. Пособие.-М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006
2. Е.Балашова Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса.-М.: ООО «Вершина», 2005
3. Фатыхов Д.Ф. Охрана труда в торговле, общественном питании, пищевых производствах в малом бизнесе и быту: Учебн. Пособие.-М.: ИРПО; Изд. Центр. «Академия», 2000

Дополнительная литература

1. Данакин Н.С. Социология управления и духовной жизни: Сборник научных трудов. Белгород: Изд-во БелГУ, 2001
2. Межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок.-М.: Издательство «Омега-Л», 2012 В издание внесены изменения и дополнения, утвержденные Минтрудом России и Минэнерго России
3. Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей.-М.: ЭНАС, Министерство энергетики РФ, 2013
4. О.И. Тихомиров Пособие по пожарной безопасности.- М.: ЭНАС , 2008
Правила пожарной безопасности в РФ (с приложениями). Приказ МЧС РоссииМ.: Издательство «Омега-Л», 2008
5. Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. ФЗ № 123-ФЗ.-М.: Проспект, 2009
6. Методические рекомендации по организации обучения руководителей и работников организаций. Противопожарный инструктаж и пожарно-технический минимум ИД «Урал Юр Издат», г. Екатеринбург 2008
7. В.В. Красник Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей в вопросах и ответах: пособие для изучения и подготовки к проверке знаний.-М.: ЭНАС 2014
8. Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок. Министерство труда и социальной защиты РФ.-М.: ЭНАС, 2015

Ресурс ЭБС «znanium.com»

Ресурс ЭБС «Руконт»: www.rucont.ru

Ресурс . www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России

www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.

www.consultant.ru – Информационно-правовой портал.

Договор о сотрудничестве с Муниципальным казенным учреждением культуры «Старооскольская централизованная библиотечная система» от 01 февраля 2017г.

Оценочные материалы
ПО ПРОФЕССИИ
«Горничная»

Билет № 1

1. Место и роль административно-хозяйственной службы в структуре гостиницы.
2. Санитарно-гигиенические принадлежности, маркировка.
3. Комплектация рабочей тележки.

Билет № 2

1. Цели, задачи и состав административно-хозяйственной службы.
2. Виды белья и методы работы с ним.
3. Функциональное назначение рабочей тележки и необходимые средства, входящие в ее комплектацию.

Билет № 3

1. Правила техники безопасности и нормы охраны труда.
2. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.
3. Характеристики оборудования для уборки.

Билет № 4

1. Должностные обязанности горничной отеля.
2. Процесс обслуживания гостей в гостинице, этапы обслуживания.
3. Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов.

Билет № 5

1. Принципы выполнения уборочных работ.
2. Виды гостиничных помещений. Жилые комнаты, административные помещения.
3. Роль старшей горничной в организации уборочных работ.

Билет № 6

1. Виды гостиничных помещений. Обслуживаемые помещения, подсобные и хозяйственные помещения.
2. Планирование рабочего дня. Подготовка горничной к работе.

3. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения.

Билет № 7

1. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения.
2. Правила этикета горничной.
3. Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религия).

Билет № 8

1. Психологические особенности сервисной деятельности. Теория межличностного общения.
2. Смена постельного белья и махровых принадлежностей.
3. Формирование тележки горничной, подбор инвентаря и санитарно-гигиенических средств.

Билет № 9

1. Основы конфликтологии, стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
2. Последовательность уборки гостиничного номера.
3. Уборка санузла индивидуального пользования (в номере).

Билет № 10

1. Правила использования моющих и дезинфицирующих препаратов.
2. Правила использования уборочным оборудованием.
3. Материально-техническое оснащение номера.

Билет № 11

1. Виды уборки.
2. Уборка заселенных номеров.
3. Техника безопасности.

Билет № 12

1. Организация услуг питания в номере.
2. учет оборудования и инвентаря в гостинице.
3. Проведение генеральной уборки номера перед заселением гостя.

Билет № 13

1. Проведение влажной уборки холодильного оборудования.
2. Работа с оборотом постельного белья различного типа.

3. Уборка номеров различной категории.

Билет № 14

1. Уборка служебных и общих помещений.
2. Работа с дезинфицирующими препаратами.
3. Основы культуры речи и делового этикета, культуру поведения на рабочем месте.

Билет № 15

1. Информационная папка для гостей.
2. Основы гостеприимства.
3. Характеристика номерного фонда.

Билет № 16

1. Правила и методы организации обслуживания.
2. Особенности гостиничного хозяйства.
3. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи.

Билет № 17

1. Правила поведения горничной в номере.
2. Прием и сдача гостиничного номера.
3. Внешний вид и культура поведения горничной.

Билет № 18

1. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
2. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
3. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.

Билет № 19

1. Генеральная уборка.
2. Контроль качества уборки номеров.
3. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.

Билет № 20

1. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки..
2. Электробезопасность и пожарная безопасность.
3. Правила пользования номерами.