

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «ВТЭТ»
Абиев В.Б.
«» 2018г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ И
ПЕРЕПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ
СЛУЖАЩИХ ПО ПРОФЕССИИ «ГОРНИЧНАЯ»**

Владикавказ 2018 г.

Аннотация программы

Программа профессиональной подготовки
(профессиональной подготовки, переподготовки, повышения квалификации)

по 11695 ГОРНИЧНАЯ
(код и наименование рабочей профессии, должности служащего, направление повышения квалификации)

Согласование¹ _____

Авторы:

преподаватель ГБПОУ ВТЭТ Дзагоева Д.М.
ученая степень, звание, должность, место работы, Ф.И.О.

методист ГБПОУ ВТЭТ Гудиева Т.Т.
ученая степень, звание, должность, место работы, Ф.И.О.

ученая степень, звание, должность, место работы, Ф.И.О.

Правообладатель программы: ГБПОУ Владикавказский торгово-экономический техникум РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Миллера 29, тел/факс (8-8672) 57-03-11.
название юридического/физического лица, юридический адрес/контактная информация

Нормативный срок освоения программы 256 часов при очной/очно-заочной² форме подготовки.

Квалификация³ выпускника 1-2 разряд

¹ Указывается согласующий орган (Ростехнадзор или иные министерств ли ведомства – заполняется при необходимости).

² Нужно выбирается. Если используется несколько форм подготовки, то нормативный срок обучения указывается для каждой из форм подготовки.

³ Определяется в соответствии с действующими перечнями или ЕТКС.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Профессиональная программа подготовки специалистов по профессии «Горничная» разработана в соответствии с требованиями, утвержденными в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная».

Согласно профессиональному стандарту основной целью деятельности горничных является поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

Стандартом предусмотрено выполнение следующих работ: деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

Учебно-программная документация предназначена для обучения по профессии 11695 «Горничная»

Документация включает:

- пояснительную записку,
- учебный план,
- тематический план теоретического обучения,
- тематический план производственного обучения.
- и т.д.

Обучение длится 2 месяц с нагрузкой 256 час, 30-36 часов в неделю по дневной и вечерней форме обучения.

Форма обучения:

- групповая;
- очная, очно-заочная.

Обучение может осуществляться, как по заявке предприятия, так и за наличный расчет. Квалификационная характеристика составлена в соответствии с действующим Квалификационным справочником профессий рабочих.

Учебная программа разработана с учетом знаний и трудовых умений обучающихся, имеющих среднее образование.

При подготовке горничных производственное обучение проводится непосредственно в гостинице или ином объекте, с которым заключен договор образовательного учреждения ГБПОУ «ВТЭТ».

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

В процессе обучения особое внимание уделяется прочному усвоению и выполнению всех требований и правил охраны труда и технике безопасности.

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, последовательность 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 диплом установленного образца с указанием квалификационного разряда.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	5
1.1. Требования к поступающим	
1.2. Нормативный срок освоения программы	
1.3. Квалификационная характеристика выпускника	
2. Характеристика подготовки	6
3. Учебный план	9
4. Оценка качества освоения профессиональной образовательной программы	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Нормативную правовую основу разработки профессиональной образовательной программы (далее – программа) составляют⁴:

- Федеральный закон «Об образовании»;
- Федеральный закон от 21.07.2007 № 194-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с установлением обязательности общего образования» (с изм. и доп. от 29.12.2012г.);
- Федеральный закон Российской Федерации от 25 декабря 2008 г. N 287-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О занятости населения в Российской Федерации";
- Общероссийский классификатор профессий рабочих, служащих, ОК 016-94, 01.11.2005 г.;
- Приказ Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору от 29 декабря 2006 г. N 1154 "Об утверждении Перечня основных профессий рабочих промышленных производств (объектов), программы обучения которых, должны согласовываться с органами Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору";
- Приказ Минобрнауки России от 29.10.01 №3477 "Об утверждении Перечня профессий профессиональной подготовки";

1.1. Требования к поступающим

Лица, поступающие на обучение, должны иметь документ о получении основного общего или среднего общего образования

среднего (полного) общего/начального профессионального/среднего профессионально/высшего профессионального

по _____

_____ профессии/специальности

1.2. Нормативный срок освоения программы

Нормативный срок освоения программы 256 часов при очной/очно-заочной⁵ форме подготовки.

1.3. Квалификационная характеристика выпускника

В результате освоения основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии «Горничная» слушатели должны выполнять следующие трудовые действия:

- убирать и содержать в чистоте жилые помещения, санузлы и другие закрепленные помещения в отелях гостиницах общежитиях и других учреждениях;
- убирать постели и проводить смену постельного белья;
- сортировать бывшее в употреблении белье, метка его и сдача в стирку, мелкий ремонт и глажка белья после стирки;
- убирать и содержать в чистоте жилые помещения, санузел и другие помещения отеля;
- вести учет и контроль за правильным использованием белья, прием заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение.

В результате освоения основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии «Горничная» слушатели должны уметь:

⁴ Перечисляются основные нормативные правовые акты в сфере образования и труда, согласно которым в программе устанавливаются определенные нормы.

⁵ Нужно выбирается. Если используется несколько форм подготовки, то нормативный срок обучения указывается для каждой из форм подготовки.

- убирать и содержать в чистоте жилые помещения, санузлы и другие закрепленные помещения в отелях гостиницах общежитиях и других учреждениях;
- убирать постели и проводить смену постельного белья;
- сортировать бывшее в употреблении белье, метить его и сдавать в стирку, производить мелкий ремонт и поглаживание белья после стирки;
- вести учет и контроль за правильным использованием белья, прием заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение.

В результате освоения основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии «Горничная» слушатели должны знать:

- правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах;
- правила техники безопасности;
- устройство электропылесосов и электрополотеров;
- места расположения местной запорной арматуры.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ

Программа представляет собой комплекс нормативно-методической документации, регламентирующей содержание, организацию и оценку результатов подготовки.

Основная цель подготовки по программе – прошедший подготовку и итоговую аттестацию должен быть готов к профессиональной деятельности в качестве Горничной 1-2 разряда в соответствии с профстандартом:

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции		
Наименование	Уровень квалификации	наименование	код	Уровень (подуровень) квалификации
Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	3	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	A/01.3	3
		Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	A/02.3	3
		Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	A/03.3	3

Результат обучения

Содержание программы направлено на приобретение слушателями соответствующих умений и навыков. Программа реализует современный комплексный подход к подготовке специалистов в сфере гостеприимства. Специалист должен уметь и знать:

Код трудовой функции	Уметь	Знать
А/01.3 А/02.3	Подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Производить текущую уборку номерного фонда	Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
	Осуществлять экипировку номерного фонда	Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
	Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.	Правила подбора и использования уборочного инвентаря
	Вести документацию по текущей уборке номерного фонда	Правила и методы текущей уборки номерного фонда
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда	Процедуры выезда гостя
		Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
		Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
		Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
		Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
А/03.3	Подбирать моющие средства и правильно их использовать для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде	Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде
	Удалять пыль и различные загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде	Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда
		Правила генеральной уборки

		номерного фонда
		Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
		Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Объем учебного курса «Горничная» и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	256
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	180
в том числе:	
практические занятия	90
Производственная практика	70
в том числе:	
<i>Итоговая аттестация в форме Экзамена на объекте производственной практики</i>	6

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов: Прием, размещение и выписка гостей

Оборудование учебного кабинета: 20 посадочных мест, рабочее место преподавателя, ученические столы, стулья, магнитно-маркерная доска, шкафы книжные.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, мультимедийная аппаратура

Реализация программы предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: таблицы, схемы, аудиовизуальные, компьютерные и телекоммуникационные средства

Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2011
2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие.- М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011
3. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. Учреждений сред. Проф. образования.- М.: Издательский центр «Академия», 2014
4. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования.- М.: Издательский центр «Академия», 2015
5. Барчуков Игорь Сергеевич Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие; КноРус - М., 2014.

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2008
2. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник.- М., 2002.
3. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный

учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2007.

4. Романов В.А.. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Учебное пособие. – Изд.2-е. – Ростов н\Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2010.

5. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2007.

6. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

7. Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование; Феникс - М., 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.acase.ru>
2. <http://www.hotel.uralregion.ru>
3. <http://www.hoteline.ru>
4. <http://www.goste.ru>
5. <http://www.hotelcentr.ru>
6. <http://www.hotelkosmos.ru>
7. <http://www.new-hotel.ru> и другие

Общие требования к организации образовательного процесса

В процессе освоения программы используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: аудиторной работой для формирования и развития общих навыков работы и профессиональных компетенций обучающегося.

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих по указанному профессиональному курсу: преподаватели, имеющие высшее образование в сфере туризма и гостеприимства.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

(профессиональной подготовки, переподготовки, повышения квалификации)

по 11695 ГОРНИЧНАЯ
(код и наименование рабочей профессии, должности служащего, направление повышения квалификации)

Квалификация: ГОРНИЧНАЯ 1-2 РАЗРЯДА

Форма обучения – очная, очно-заочная

Нормативный срок – 256 час.

5.1. Тематический план профессиональной программы

Номер темы	Наименование тем учебного материала и практических занятий	Объем аудиторных занятий (лекционных и практических занятий) в чвс.
1	Классификация и структура гостиничных предприятий	10
	Классификация средств размещения гостиничного типа. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения Международная классификация гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Международные гостиничные цепи. Основные модели	

	<p>организации гостиничного дела. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика</p>	
2	Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах	10
	<p>Охрана труда и техника безопасности в гостиницах Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах Понятие безопасности. Методы и средства обеспечения безопасности. Человеческий фактор в обеспечении производственной безопасности. Государственные нормативные требования охраны труда. Организация охраны труда на предприятии.</p>	
3	Характеристика служб гостиничного предприятия	6
	<p>Общая характеристика гостиничных служб Служба приема и размещения Состав персонала Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда Служба безопасности, поведение в чрезвычайных ситуациях Инженерно -техническая служба отеля Служба бронирования</p>	
4	Административно - хозяйственная служба гостиницы	6
	<p>Состав и структура административно - хозяйственной службы Должностная инструкция горничной службы номерного фонда Инструкция по безопасности и охране труда горничной Санитарно - гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Последовательность уборки помещений. Организация и обслуживания гостя на этаже Забытые и утерянные вещи Контроль качества уборки Бельевое хозяйство и химчистка. Нормы расхода средств</p>	
5	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	6
	<p>Виды гостиничных помещений Организация уборочных работ Подготовка номеров к заселению Технология выполнения различных видов уборочных работ Подготовка горничной к работе Нормативы проведения уборочных мероприятий Работы, связанные с оборотом постельного белья Санитарно - гигиенические принадлежности</p>	
6	Технология работы с инструментом, механизмами и приспособлениями	12

	<p>Охрана труда по формированию и подготовке инструментов и приспособлений</p> <p>Ознакомление с приемами работы уборочным инвентарем, использование различных видов швабр, ведер с отжимом.</p> <p>Отработка приемов чистки различных поверхностей и уборки с использованием уборочного инвентаря.</p> <p>Охрана труда при работе с механизмами.</p> <p>Ознакомление с навыками работы по уборки ковровых покрытий, линолеума, ламината и др. поверхностей пылесосом сухой чистки.</p> <p>Ознакомление с навыками, приемами уборки различных поверхностей моющим пылесосом.</p>	
7	Технология выполнения различных видов уборочных работ	60
7.1.	<i>Выполнение ежедневной уборки</i>	10
	<p>Охрана труда при выполнении ежедневной уборке.</p> <p>Ознакомление и отработка приемов последовательности уборки в спальне с использованием уборочного инвентаря и моющих средств</p> <p>Отработка приемов последовательности в гостиной с использованием уборочного инвентаря и моющих средств</p> <p>Отработка приемов последовательности уборки в прихожей с использованием уборочного инвентаря и моющих средств.</p> <p>Отработка приемов последовательности уборки в санузле с использованием уборочного инвентаря и дезинфицирующих средств.</p>	
7.2.	<i>Выполнение экспресс - уборки</i>	6
	<p>Ознакомление и отработка приемов работы экспресс-уборки с применением профессиональных швабр и моющих средств.</p> <p>Охрана труда при работе с механизмами. Ознакомление и отработка приемов по экспресс уборки с применением механизмов.</p>	
7.3.	<i>Выполнение уборки заселенных номеров</i>	8
	<p>Ознакомление и отработка приемов уборки заселенных номеров с применением различных уборочных приспособлений и материалов.</p> <p>Ознакомление и отработка приемов работы по уборки заселенных номеров с использованием уборочного инвентаря и материалов.</p> <p>Охрана труда при работе с механизмами. Ознакомление и отработка приемов работы по уборки заселенных номеров с использованием механизмов.</p>	
7.4.	<i>Выполнение уборки помещений общего пользования</i>	16

	<p>Ознакомление и отработка приемов последовательности уборки холла, коридора, с применением уборочного инвентаря и материалов, механизмов.</p> <p>Ознакомление и отработка приемов последовательности уборки коридора, лестниц с применением уборочного инвентаря и уборочных материалов, механизмов.</p> <p>Ознакомление и отработка приемов последовательности уборки административных помещений с использованием уборочного инвентаря и материалов, механизмов.</p> <p>Ознакомление и отработка приемов последовательности уборки служебных и подсобных помещений с использованием уборочного инвентаря и материалов, механизмов.</p> <p>Ознакомление и отработка последовательности уборки санузлов общего пользования с использованием уборочного инвентаря и материалов</p> <p>Ознакомление и отработка последовательности уборки душевых общего пользования с использованием уборочного инвентаря и материалов</p>	
7.5.	<i>Выполнение генеральной уборки</i>	20
	<p>Ознакомление и отработка приемов последовательности мойки оконных рам с применением уборочного инвентаря и материалов</p> <p>Ознакомление и отработка приемов последовательности генеральной уборки стен сухим методом с применением уборочного инвентаря и материалов</p> <p>Отработка приемов последовательности генеральной уборки стен сухим методом с применением уборочного инвентаря и материалов</p> <p>Ознакомление и отработка приемов чистки вентиляционных решеток в номера с применением уборочного инвентаря, механизмов и материалов</p> <p>Ознакомление и отработка приемов последовательности генеральной уборки стен, чистка штор с применением пылесоса</p> <p>Отработка приемов последовательности генеральной уборки стен, чистка штор с применением пылесоса</p> <p>Ознакомление и отработка приемов последовательности генеральной уборки стен, шкафов с масляной окраской с применением уборочного инвентаря и материалов</p> <p>Ознакомление и отработка приемов чистки ковров, ковровых дорожек, драпировок и матрасов ручным и механизированным способом с применением уборочного инвентаря, механизмов и материалов</p> <p>Ознакомление и отработка приемов чистки мягкой мебели ручным и механизированным способом с применением уборочного инвентаря, механизмов и материалов.</p>	
8.	Технология приемки номера	14
	<p>Ознакомление с правилами приема номера. Проверка оборудования, мебели, посуды, принадлежностей и белья</p> <p>Ознакомление и отработка навыков приема номера по технологии. Меры при обнаружении порчи имущества</p>	

	Отработка приема белья и принадлежностей, наличия и целостность посуды, инвентаря, оборудования и мебели Отработка приема белья и принадлежностей, наличия и целостность посуды, инвентаря, оборудования и мебели	
9.	Выполнение работ, связанных с оборотом постельного белья	14
	Ознакомление с центральной и поэтажной бельевой, складом чистого белья, бельевой для грязного белья Ознакомление и отработка навыков в получении постельного белья и принадлежностей от проживающих при выезде из номера, сдача его бельевщице. Получение чистого постельного белья и принадлежностей у кастелянши. Смена белья в номере. Получение чистого постельного белья и принадлежностей у кастелянши. Смена белья в номере. Ознакомление и отработка приемов передачи смены горничной, заполнение документации (журнал прихода и расхода белья) Отработка приемов передачи смены горничной, заполнение документации (журнал прихода и расхода белья)	
11.	Изучение ассортимента постельного белья и принадлежностей, форменной и специальной одежды	4
	Изучение ассортимента постельного белья и принадлежностей, форменной и специальной одежды, обуви. Изучение и отработка приемов нанесения видов меток, эмблем на различные поверхности	
12.	Порядок хранения «чистого» и «грязного» белья. Порядок и последовательность обмена белья.	10
	Формирование и отработка порядка действий по подготовке к хранению «чистого» и «грязного» белья. Сформировать навыки эксплуатации постельного белья и принадлежностей в соответствии с нормативными сроками, приема «грязного» белья, сортировка и взвешивание. Отработка навыков приема «грязного» белья, сортировка и взвешивание. Оформление документации для отправки в прачечную. Отработка навыков сдачи «грязного» белья в прачечную и получение обратно. Оформление документации Формирование и отработка навыков выдачи «чистого» белья и принадлежностей горничным, организация работы прачечной и гладильной.	
13.	Подготовка белья к списанию и инвентаризации	10
	Формирование и отработка навыков по подготовке белья и принадлежностей к списанию Составление актов на списание пришедших в негодность белья, одежды и других предметов Формирование и отработка навыков по подготовке белья и принадлежностей к инвентаризации Проведение инвентаризации вновь приобретенного белья, одежды и других предметов	

	Проведение инвентаризации использованного белья, одежды и других предметов	
14.	Приобретение навыков выполнения работ по уборке вверенных помещений	8
	Формирование и отработка навыков по уходу за мебелью, оборудованием и другими поверхностями в бельевой и кладовой Отработка приемов по уходу за мебелью, оборудованием и другими поверхностями в бельевой и кладовой Формирование и отработка навыков по обработке пола и покрытий специальными средствами Отработка приемов по обработке пола покрытий с применением дезинфицирующих средств в бельевой и кладовой.	
15.	Правила успешной работы персонала с клиентами	10
	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий Особенности контакта персонала отеля с клиентами Трудные гости и принципы грамотной работы с ними Принципы грамотной работы с VIP гостями Жалобы в гостиничном деле и способы их устранения	
	Производственная практика	70
	Итоговый аттестационный экзамен	6
	ИТОГО	256

5.2. Календарный график

Срок обучения: 8 недель. Трудоемкость: 256 часов.

Форма получения образования: очная и очно-заочная.

Режим занятий: 30 – 36 часов в неделю.

Производственная практика: 2 недели в размере 70 часов.

4. Оценка качества подготовки

Оценка качества подготовки, включает текущий контроль и итоговую аттестацию.

Текущий контроль и итоговая аттестация проводится образовательным учреждением по результатам освоения программ учебных дисциплин и профессиональных модулей. Формы и условия проведения текущего контроля и итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программами учебных дисциплин и профессиональных модулей. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных выпускниками профессиональных компетенций в соответствии с согласованными с работодателями критериями, утвержденными образовательным учреждением.

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и аттестацию, образовательными учреждениями выдаются документы установленного образца.

Результаты (освоенные умения и знания)	Формы и методы контроля и
---	----------------------------------

Умения	Знания	оценки результатов обучения
Подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения	<p>В процессе и по итогам обучения проводится текущий и промежуточная итоговая аттестации.</p> <p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических/ лабораторных занятий; - заданий по производственной практикам; - заданий по самостоятельной работе <p>Промежуточная и итоговая аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачетах; - выполнения заданий экзамена.
Производить текущую уборку номерного фонда	Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда	
Осуществлять экипировку номерного фонда	Правила обработки различных поверхностей номерного фонда	
Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.	Правила подбора и использования уборочного инвентаря	
Вести документацию по текущей уборке номерного фонда	Правила и методы текущей уборки номерного фонда	
Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда	Процедуры выезда гостя	
	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера	
	Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда	
	Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	
	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения	
	Правила обработки	

	различных поверхностей в номерном фонде	
	Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда	
	Правила генеральной уборки номерного фонда	
	Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда	
	Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	