

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«РУБЦОВСКИЙ АГРАРНО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор КГБПОУ «Рубцовский
аграрно-промышленный техникум»
А.В. Карпенко
Приказ №17-9/07 «25» января 2024г.



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**
по профессии 11695 «Горничная», 1 разряд
Профессиональный стандарт: 33.021
Форма обучения - очная
Трудоёмкость - 112 часов

Авторы:
Галузина Тамара Николаевна –преподаватель.
Лукина Ольга Александровна – заведующий
отделением дополнительного профессионального
образования.

Рубцовск, 2024

Лист согласования

Организация-разработчик: краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Рубцовский аграрно-промышленный техникум»

Согласовано со студенческим советом Протокол № 6 от «24» января 2024г.

Программа рассмотрена на заседании педагогического совета Протокол №3 от «24» января 2024г.

Структура образовательной программы

1	Пояснительная записка к программе профессионального обучения		
	1.1	Общая краткая характеристика профессии: 11695 «Горничная»	4
	1.2	Нормативно-правовые документы для разработки образовательной программы профессионального обучения	4
	1.3	Цель и задачи реализации программы	5
	1.4	Форма, сроки обучения, объём часов, режим обучения	5
	1.5	Категория обучающихся/Требования к обучающимся: (возраст, наличие/отсутствие противопоказаний).	6
2	Перечень компетенций и планируемые результаты освоения программы		6
	2.1.	Формы контроля и оценки результатов освоения программы	6
3	Календарный учебный график		7
4	Учебный план		8
	4.1.	Учебно-тематический план	9
5	Результаты освоения программ учебных дисциплин		12
6	Содержание разделов (тем) учебных дисциплин программы		16
7	Оценочные средства		
8	Учебно-методическое обеспечение программы		
	8.1	Методическое обеспечение	50
	8.2	Материально –техническое обеспечение	50
9	Информационное обеспечение программы		51
10	Кадровое обеспечение программы		52

1. Пояснительная записка к программе профессионального обучения

1.1. Общая краткая характеристика профессии: 11695 «Горничная»

Образовательная программа профессионального обучения представляет собой комплекс основных характеристик образования: объем, содержание, планируемые результаты и организационно-педагогических условия, представленные в виде календарного учебного графика, учебно-тематического плана, рабочих программ учебных предметов (курсов, дисциплин, модулей), оценочных средств и методических материалов, а также форм аттестации и аттестационных материалов по профессиональным компетенциям (Закон РФ «Об образовании в Российской Федерации»).

Наименование вида профессиональной деятельности: Уборка номеров (комнат) 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.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

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

1.2. Нормативно-правовые документы для разработки образовательной программы профессионального обучения:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ст.195.1).
2. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (гл.2 ст.11; гл.9 ст.73, 74; гл.10 ст.76).
3. Постановление Правительства РФ от 10.04.2023 № 580 «О разработке и утверждении профессиональных стандартов».
4. Распоряжение Правительства РФ от 31.03.2014 № 487-р «Об утверждении Комплексного плана мероприятий по разработке профессиональных стандартов, их

независимой профессионально- общественной экспертизе и применению на 2014-2016 годы» (п.13, 15).

5. Приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов».

6. Приказ Минтруда России от 29.04.2013 № 170н «Об утверждении методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта».

7. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

8. Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

9. Профессиональный стандарт «Горничная», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защит Российской Федерации от 05.09.2017г.. № 657н.

10. Методические рекомендации по разработке профессиональных образовательных программ с учетом требований профессиональных стандартов. - М.: ФИРО РАНХиГС. - 2019. - 42 с.

11. Устав КГБПОУ «Рубцовский аграрно-промышленный техникум»;

12. Локальные акты КГБПОУ «Рубцовский аграрно-промышленный техникум».

1.3. Цель и задачи реализации программы

Цель: профессиональная подготовки лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего в целях приобретения лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получения указанными лицами квалификации по профессии рабочего и присвоение им первого квалификационного разряда по профессии Горничная без изменения уровня образования.

В процессе реализации программы решаются **задачи**, которые конкретизируют цель как направления работы:

1. Теоретическая – в ходе изучения программы слушатели должны **знать**:

- нормативно правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиничных комплексов, требования охраны труда;
- культуру профессионального общения;
- гостиничный сервис;
- трудоустройство молодежи в студенческие отряды

2. Практическая – в ходе изучения программы слушатели должны **уметь**:

- производить текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей;
- производить генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

3. Воспитательная - воспитание у обучающихся внимательности, ответственности, трудовой дисциплины, личностных качеств, таких как настойчивость, упорство, целеустремленность культуры труда и мер по предупреждению утомляемости. Формирование норм: профессиональной этики горничной; профессионального этикета горничной.

1.4. Форма, сроки обучения, объём часов, режим обучения

Форма обучения – очная. Срок обучения: 1,5-2 месяца, объем часов на реализацию программы – 112 часов. Обучение реализуется 5 раз в неделю, в вечерний период в промежутке между 16.00-20.00 часами, 4 академических часа в день. Недельная учебная

нагрузка 20 часов. Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий составляет 1 академический час (45 минут).

1.5. Категория обучающихся / Требования к обучающимся: (возраст, наличие/отсутствие противопоказаний).

На профессиональное обучение принимаются участники студенческих отрядов: студенты, молодежь, обучающиеся, имеющие образование не ниже основного общего, но не имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России

2. Перечень компетенций и планируемые результаты освоения программы

В результате реализации программы у обучающихся должны быть сформированы компетенции:

- общие компетенции:

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 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 общечеловеческих 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;

- профессиональные компетенции:

ПК 1.1 – Производить текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК 1.2 – Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.

ПК 1.3 – Производить генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

2.1. Формы контроля и оценки результатов освоения программы

Формы и методы контроля формируемых компетенций на этапе **текущего и промежуточного** контроля:

Формируемые компетенции	Способы текущего контроля
ОК 01- ОК 07	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ПК 1.1 –ПК 1.3	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, ответы на зачетное тестирование, проверка практических навыков)

3. Календарный учебный график

№п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Распределение по неделям								
			1 нед	2 нед	3 нед	4 нед	5 нед	6 нед			
			1 месяц				2 месяц				
1	Общепрофессиональный цикл	24	20	4							
ОП.01	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	4	4								
ОП.02	Основы этики и делового общения	4	4								
ОП.03	Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	4	4								
ОП.04	Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности	4	4								
ОП.05	Основы санитарии и гигиены	8	4	4							
2	Профессиональный цикл	40		16	20	4					
МДК 01.01	Основы гостиничного дела	12		12							
МДК 01.02	Управление качеством услуг в гостинице	12		4	8		4				
МДК 01.03	Технологии гостиничной деятельности	16			12	4					
4	Учебная практика	44				16	20	8			
5	Квалификационный экзамен	4						4			
6	Недельная нагрузка	112	20	20	20	20	20	12			
7	Всего	112	20	20	20	20	20	12			

4. Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплин	Все го часов	В том числе:			Форма контроля	
			Теоретический курс		Учебная практика	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация
			Аудиторных занятий	Промежуточная аттестация и квалификационный экзамен			
ОП	Общепрофессиональный цикл	24	19	5	-	-	-
ОП.01	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	4	3	1	-	Зачет	-
ОП.02	Основы этики и делового общения	4	3	1	-	Зачет	-
ОП.03	Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	4	3	1	-	Зачет	-
ОП.04	Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности	4	3	1	-	Зачет	-
ОП.05	Основы санитарии и гигиены	8	7	1	-	Зачет	-
ПМ	Профессиональный цикл	40	37	3	-	-	-
МД К 01.0 1	Основы гостиничного дела	12	11	1	-	Зачет	-
МД К 01.0 2	Управление качеством услуг в гостинице	12	11	1	-	Зачет	-
МД К 01.0 3	Технологии гостиничной деятельности	16	15	1	-	Зачет	-
УП	Учебная практика	44	-	1	43	Д/зачет	-
4	Квалификационный экзамен	4	-	4	-	-	Э(К)
5	Всего	112	56	13	43	-	-

4.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Теоретический курс		Учебная практика	Форма контроля
			Аудиторных занятий	Промежуточная аттестация и квалификационный экзамен		
ОП	Общепрофессиональный цикл	24	19	5	-	
ОП. 01	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	4	3	1	-	-
1	Тема 1 Законодательство в области охраны труда. Организация охраны труда в организациях гостиничного сервиса.	2	2	-	-	-
2	Тема 2 Условия труда в работе горничной.	1	1		-	-
3	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1	-	Зачет
ОП. 02	Основы этики и делового общения	4	3	1		
1	Тема 1 Деловой стиль и этикет в работе горничной.	2	2	-	-	-
2	Тема 2 Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	1	1			
3	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1		Зачет
ОП. 03	Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	4	3	1		
1	Тема 1 Организация деятельности студенческих отрядов.	2	2	-	-	-
2	Тема 2 Профессиональная адаптация, трудоустройство участников студенческий отрядов.	1	1	-	-	-
3	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1	-	Зачет
ОП. 04	Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности	4	3	1	-	

1	Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение защиты прав потребителей	2	2	-	-	
2	Тема 2. Государственное регулирование туристской деятельности	1	1	-	-	
3	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1	-	Зачет
ОП. 05	Основы санитарии и гигиены	8	7	1	-	-
1	Тема 1. Санитарно-гигиенические требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре.	4	4	-	-	-
2	Тема 2. Гигиенические требования к уборке территории и помещений гостиниц и ресторанов	3	3	-	-	-
3	<i>Промежуточная аттестация</i>	1		1	-	Зачет
Профессиональный цикл		40	37	3	-	-
МД К 01. 01	Основы гостиничного дела	12	11	1	-	-
1	Тема 1. Гостиничные предприятия: понятие, классификация, типология.	4	4	-	-	-
2	Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.	4	4	-	-	-
3	Тема 3. Должностные Обязанности горничной	3	3	-	-	-
4	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1	-	Зачет
МД К 01. 02	Управление качеством услуг в гостинице	12	11	1	-	-
1	Тема 1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной	4	4	-	-	-

	службы гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия					
2	Тема 2. Организация обслуживания гостей в отеле	4	4	-	-	-
3	Тема 3. Подготовка и Организация работы горничной	3	1			
4	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1	-	Зачет
МД К 01. 03	Технологии гостиничной деятельности	16	15	1	-	-
1	Тема 1. Технология текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	4	4	-		-
2	Тема 2. Технология уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	4	4	-		-
3	Тема 3. Технология генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	4	4	-		-
4	Тема 4. Служба питания гостиниц	3	3	-		-
5	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1	-	Зачет
УП	Учебная практика	44	-	1	43	-
1	Тема 1. Организация рабочего места, проведение инструктажей.	4	-	-	4	-
2	Тема 2. Ознакомление со средствами уборки и правилами их комплектации	4	-	-	4	-
3	Тема 3. Ознакомление с правилами и техникой подбора и комплектация белья, предметов личной гигиены	4	-	-	4	-
4	Тема 4. Ознакомление с правилами	4	-	-	4	-

	комплектации, разгрузки, уборки и хранения тележки горничной					
5	Тема 5. Ознакомление с технологиями уборки номерного фонда	4	-	-	4	-
6	Тема 6. Ознакомление с правилами приведения в порядок вещей клиентов, уборки постели	4	-	-	4	-
7	Тема 7. Выполнение текущей уборки номера	8	-	-	8	-
8	Тема 8. Выполнение уборки номера после выезда гостей	8	-	-	8	-
9	Тема 9. Выполнение генеральной уборки номера	3	-	-	3	-
10	<i>Промежуточная аттестация</i>	1	-	1	-	Д/зачет
4	Квалификационный экзамен	4	-	4		
	Всего	112	56	13	43	-

5. Результаты освоения программ учебных дисциплин

Результаты обучения (компетенции)	Умения и знания	Наименование дисциплин
ОК1-7 ПК-1.1-1.3	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен Уметь:</p> <p>-выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски; использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности; участвовать в аттестации рабочих мест по условиям труда, в т. ч. оценивать условия труда и уровень травмобезопасности; вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда.</p> <p>Знать:</p> <p>-законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации; обязанности работников в области охраны труда; фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда; возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций</p>	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле

	подчиненными работниками (персоналом); порядок и периодичность инструктажей по охране труда и технике безопасности; порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
ОК1-7	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила этикета; применять различную технику эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приёмы общения с учётом возраста, статус гостя; использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила этикета; нормы профессиональной этики; эстетику внешнего облика горничной, психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности горничной; механизмы взаимопонимания в общении; технику и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. 	Основы этики и делового общения
ОК1-9	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выстраивать алгоритм выбора трудоустройства; -выдерживать конкуренцию на рынке труда; -оформлять документы для трудоустройства; -разбираться в трудовом договоре и знать его разновидности; -заниматься самообразованием, уметь чётко выразить свои мысли. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность студенческих отрядов. Порядок формирования и организации деятельности студенческих отрядов РСО. Функции членов штаба. Основные этапы деятельности студенческого отряда. Руководство деятельностью. Финансовая деятельность. Агитационная кампания. Обучение участников студенческих отрядов. Социальную, профессиональную и психологическую адаптацию. 	Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов
ОК1-9 ПК-1.1-1.3	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Уметь: руководствоваться в своей деятельности нормативно-правовыми актами в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартами.</p> <p>знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы</p>	Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности
ПК-1.1-1.3	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -соблюдать правила личной гигиены и санитарные требования; 	Основы санитарии и гигиены

	<p>- производить санитарную обработку оборудования и инвентаря;</p> <p>- готовить растворы дезинфицирующих и моющих средств;</p> <p>Знать:</p> <p>-правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.</p> <p>-ГОСТы, СанПины, требования санитарии и гигиены.</p>	
ПК-1.1-1.3	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Знать:</p> <p>-теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения;</p> <p>-виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия</p> <p>Уметь:</p> <p>-применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного дела, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия.</p>	Основы гостиничного дела
ПК-1.1-1.3	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Уметь: организовывать сервисную деятельность в соответствии с потребностями потребителя для развития клиентурных отношений; развивать личную компетентность, корректировать самооценку в зависимости от результатов гостиничной деятельности; формировать команду использующую результаты новых форм обслуживания</p> <p>Знать: Организацию обслуживания гостей в отеле. Операции цикла обслуживания гостей. Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда.</p>	Управление качеством услуг в гостинице
ПК-1.1-1.3	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Уметь:</p> <p>-осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>-выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;</p> <p>-принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;</p> <p>-комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;</p> <p>-выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;</p> <p>-соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;</p> <p>-сообщать старшей горничной об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.</p> <p>Знать:</p> <p>-порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;</p>	Технологии гостиничной деятельности

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>ПК-1.1-1.3</p>	<p>Трудовые действия Необходимые умения <i>A/01.3</i> 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 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 <i>A/02.3</i> 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 <i>A/03.3</i> 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</p>	<p>Учебная практика</p>

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	
--	--

6. Содержание разделов (тем) учебных дисциплин программы

Содержание учебной программы

Общепрофессиональный цикл

ОП.01 «Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле»

Тема 1 Законодательство в области охраны труда. Организация охраны труда в организациях гостиничного сервиса.

Содержание учебного материала: Нормативно-правовая база охраны труда. Служба охраны труда на предприятии. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда. Соответствие производственных процессов и продукции требованиям охраны труда. Обязанности работника по соблюдению норм и правил по охране труда. Санитарно-бытовые и лечебно-профилактическое обслуживание работников. Обеспечение прав работников на охрану труда. Дополнительные гарантии охраны труда отдельных категорий работников. Инструктажи по охране и технике безопасности (вводный, первичный, повторный, внеплановый, целевой). Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2 Условия труда в работе горничной.

Содержание учебного материала: Санитарные нормы условий труда. Мероприятия по поддержанию установленных норм. Вредные производственные факторы. Производственный травматизм и профессиональные заболевания. Электробезопасность. Пожарная безопасность. Несчастные случаи. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация-зачет.

ОП.02 «Основы этики и делового общения»

Тема 1 Деловой стиль и этикет в работе горничной.

Содержание учебного материала: Понятие профессионального общения. Понятие принципов профессионального общения. Общие этические принципы и характер профессионального общения в системе гостиничного сервиса. Особенности проявления общих этических принципов в работе горничной. Деловой этикет и его проявление в гостиничном деле. Правила этикета и особенности их проявления.

Культура делового общения. Вербальный этикет. Правила деловой коммуникации в. Проявления основных принципов культуры общения в работе горничной. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2 Прогнозирование и предупреждение конфликтов.

Содержание учебного материала: Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования социальных конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов. Сбалансированность социального взаимодействия в предупреждении конфликтов. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Толерантность в конфликтной ситуации. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация-зачет.

ОП.03 «Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов»

Тема 1. Организация деятельности студенческих отрядов.

Содержание учебного материала: Общие обозначения и сокращения. Современное движение студенческих отрядов Анализ современного движения студенческих отрядов. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность студенческих отрядов. Порядок формирования и организации деятельности студенческих отрядов РСО. Функции членов штаба. Основные этапы деятельности студенческого отряда. Руководство деятельностью. Финансовая деятельность. Агитационная кампания. Обучение участников студенческих отрядов. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2. Профессиональная адаптация и основы профессиональной этики.

Содержание учебного материала: Социальная, профессиональная и психологическая адаптация. Новые жизненные и профессиональные задачи. квалификации. Психологическая совместимость. Психологическая характеристика профессии. Психологический климат в коллективе. Вхождение в корпоративную культуру. Профессиональный этикет и правила поведения на рабочем месте. Планирование и реализация профессиональной карьеры. Самообразование и повышение квалификации. Заключение договора. Периоды трудоустройства. Ответственность. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация-зачет.

ОП.04 «Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности»

Тема 1. Нормативно-правовое обеспечение защиты прав потребителей.

Содержание учебного материала: Цели и задачи правового обеспечения гостиничной деятельности. Структура закона. Закон РФ «О защите прав потребителей». Общая характеристика законодательства в области защиты прав потребителей. Права и обязанности участников потребительских правоотношений. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей. Способы продажи и правила продажи отдельных видов товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Понятие и виды ответственности за нарушение прав потребителей. Способы защиты прав потребителей. Потребительский экстремизм. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2. Государственное регулирование туристской деятельности.

Содержание учебного материала: Основные правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность: Конституция Российской Федерации как основной закон государства, содержащий базовые принципы прав и свобод человека и гражданина. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Указы Президента РФ и Постановления Правительства РФ по вопросам организации и функционирования гостиничных структур. Положение о государственной классификации гостиниц и других средств размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила оказания туристских услуг в РФ. Государственные стандарты РФ в области туризма и услуг средств размещения. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация-зачет

ОП.04 «Основы санитарии и гигиены»

Тема 1. Санитарно- гигиенические требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре.

Содержание учебного материала: Цели, задачи санитарии ресторанного и гостиничного сервиса. Дезинфицирующие средства, их характеристика и применение. **Виды санитарно-технического оборудования в гостинице.** Санитарные требования к оборудованию. Санитарные требования к инвентарю и инструментам. Классификация моющих средств, правила их применения, условия и сроки их хранения. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2 Гигиенические требования к уборке территории и помещений гостиниц и ресторанов.

Содержание учебного материала: Санитарно-гигиенические требования к оказанию услуги в предприятиях индустрии гостеприимства. Санитарные требования к производственным помещениям организаций. Гигиенические требования к содержанию ресторанов, гостиниц. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация-зачет

Профессиональный цикл

МДК. 01.01 «Основы гостиничного дела»

Тема 1 Гостиничные предприятия: понятие, классификация, типология.

Содержание учебного материала: Характеристики гостиницы, признаки гостиницы. Системы классификации гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.

Основные службы гостиничного предприятия. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2 Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Содержание учебного материала: Понятие и характеристики гостиничного продукта. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 3 Должностные обязанности горничной.

Содержание учебного материала: Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен. Режим экономии расходных материалов. 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. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация-зачет

МДК. 01.02 «Управление качеством услуг в гостинице»

Тема 1 Организационно- управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Содержание учебного материала: Структура административно-хозяйственной службы гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2 Организация обслуживания гостей в отеле.

Содержание учебного материала: Роль и место службы приема и размещения в структуре отеля. Цели и стратегия службы приема и размещения. Операции цикла обслуживания гостей и их краткая характеристика. Функции отдела хозяйственного обеспечения. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 3 Подготовка и организация работы горничной.

Содержание учебного материала: 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. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация – зачет.

МДК. 01.03 «Технологии гостиничной деятельности»

Тема 1. Технология текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения. Содержание учебного материала: Текущая уборка номерного фонда и уборка номерного фонда после выезда гостей. 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. Прием номера при выезде гостя. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 2. Технология уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей. Содержание учебного материала: Уборка в комнатах номера: смена постельного белья, застивание постели, мытье пепельниц и грязной посуды, уход за цветами (при их наличии), протирка мебели, бытовой техники и предметов интерьера, мойка и полировка зеркал, удаление пыли с ковровых покрытий и мягкой мебели с применением пылесоса, влажная уборка плинтусов. 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. Форма проведения занятия – лекция.

Тема 3. Технология генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения. Содержание учебного материала: 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. Форма проведения занятия – лекция.

Промежуточная аттестация – зачет.

Учебная практика
Тематический план учебной практики

Виды работ учебной практики	Наименование тем учебной практики	Количество часов по темам
Наименование вида профессиональной деятельности 33.021 Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения		
Ознакомление с материальной и информационной базой организации	Тема 1. Организация рабочего места, проведение инструктажей.	4
	Тема 2. Ознакомление со средствами уборки и правилами их комплектации.	4
	Тема 3. Ознакомление с правилами и техникой подбора и комплектация белья, предметов личной гигиены	4
	Тема 4. Ознакомление с правилами комплектации, разгрузки, уборки и хранения тележки горничной	4
	Тема 5. Ознакомление с технологиями уборки номерного фонда.	4
	Тема 6. Ознакомление с правилами приведения в порядок вещей клиентов, уборки постели	4
Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Тема 7. Выполнение текущей уборки номера	8
Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	Тема 8. Выполнение уборки номера после выезда гостей	8
Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Тема 9. Выполнение генеральной уборки номера	3
Промежуточная аттестация	Тема 10. Дифференцированный зачет.	1
Общее количество часов рабочей программы учебной практики		44

Содержание учебной практики

Наименование тем учебной практики	Краткое содержание учебно-производственных работ, соответствующих теме производственной практики
Наименование вида профессиональной деятельности 33.021 Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	
Тема 1. Организация рабочего места, проведение инструктажей.	Содержание: - прохождение инструктажа на рабочем месте; - организация рабочего места, выбор оборудования, производственного инвентаря.
Тема 2. Ознакомление со средствами уборки и правилами их комплектации	Содержание: - организация рабочего места; - ознакомление с приемами работы уборочным инвентарем, использование различных видов швабр, ведер с отжимом и комплектации средств уборки.
Тема 3. Ознакомление с правилами и техникой подбора и комплектация белья, предметов личной гигиены	Содержание: - организация рабочего места; - ознакомление с правилами и техникой подбора и комплектация белья; - подбор предметов личной гигиены
Тема 4. Ознакомление с правилами комплектации, разгрузки, уборки и хранения тележки горничной	Содержание: - организация рабочего места; - ознакомление с правилами комплектации, разгрузки, уборки и хранения тележки горничной
Тема 5. Ознакомление с технологиями уборки номерного фонда.	Содержание: - организация рабочего места; - ознакомление с технологией периодической уборки номерного фонда. - ознакомление с технологией полной уборки номерного фонда. - ознакомление с технологией генеральной уборки номерного фонда.
Тема 6. Ознакомление с правилами приведения в порядок вещей клиентов, уборки постели	Содержание: - организация рабочего места; - приведение в порядок вещей клиентов, - уборка постели
Тема 7. Выполнение текущей уборки номера	Содержание: - организация рабочего места; -отработка приемов последовательности в гостиной с использованием уборочного инвентаря и моющих средств - отработка приемов последовательности уборки в прихожей с использованием уборочного инвентаря и моющих средств. - отработка приемов последовательности уборки в санузле с использованием уборочного инвентаря и дезинфицирующих средств. -отработка приемов уборки заселенных номеров с применением различных уборочных приспособлений и материалов.

<p>Тема 8. Выполнение уборки номера после выезда гостей</p>	<p>Содержание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация рабочего места; - отработка приема белья и принадлежностей, наличия и целостность посуды, инвентаря, оборудования и мебели -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. - отработка последовательности уборки номере при выезде гостей
<p>Тема 9. Выполнение генеральной уборки номера</p>	<p>Содержание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация рабочего места; - отработка приемов последовательности мойки оконных рам с применением уборочного инвентаря и материалов - отработка приемов последовательности генеральной уборки стен сухим методом с применением уборочного инвентаря и материалов -отработка приемов чистки вентиляционных решеток в номера с применением уборочного инвентаря, механизмов и материалов - отработка приемов последовательности генеральной уборки стен - отработка приемов последовательности генеральной уборки стен, шкафов с масляной окраской с применением уборочного инвентаря и материалов - отработка приемов чистки ковров, ковровых дорожек, драпировок и матрасов ручным и механизированным способом с применением уборочного инвентаря, механизмов и материалов - отработка приемов чистки мягкой мебели ручным и механизированным способом с применением уборочного инвентаря, механизмов и материалов.
<p>Тема 6. Дифференцированный зачет.</p>	<p>Содержание:</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>

7. Оценочные средства

Система оценки достижения планируемых результатов освоения обучающимися образовательной программы

Контроль и оценка достижений слушателей включает текущий контроль результатов образовательной деятельности, промежуточную и итоговую аттестацию по блокам дисциплин и модулей с целью проверки уровня знаний и умений, сформированности профессиональных компетенций.

Текущий контроль результатов подготовки осуществляется преподавателем в процессе проведения устного опроса в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;
- о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала.

Основными формами промежуточной аттестации являются:

- дифференцированный зачет/ зачет по отдельной учебной дисциплине;

При проведении зачета требуемый уровень подготовки слушателя фиксируется словом «зачтено»/ «не зачтено». При проведении дифференцированного зачета и экзамена уровень подготовки слушателя оценивается по шкале: 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 (неудовлетворительно). Оценка за зачет или дифференцированный зачет выставляется в зачетную ведомость. Для обучающихся, своевременно не сдавших зачет или дифференцированный зачет, имеющих уважительную причину, составляется дополнительный график промежуточной аттестации. В данный график включаются также обучающиеся, получившие неудовлетворительную отметку.

Зачеты и дифференцированные зачеты проводятся в счет времени, отведенного на изучение дисциплин.

Итоговая аттестация результатов подготовки выпускников осуществляется в форме квалификационного экзамена с демонстрацией практических трудовых навыков.

**Тесты к зачету
по учебной дисциплине «Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле»**

Вариант 1

Выполните тест. Каждый вопрос содержит только один правильный ответ.

1. Кто осуществляет управление охраной труда:

1. государство;
2. работодатель;
3. профсоюзы.

2. Как осуществляется допуск к самостоятельной работе лиц, принимаемых на работу, в т.ч. с вредными и (или) опасными условиями труда?

1. После прохождения обучения и стажировки на рабочем месте (2-14 смен) под руководством назначенного лица и сдачи экзаменов. Допуск оформляется в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте с подписью инструктируемого и инструктирующего.
2. Работодатель устанавливает в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими безопасность конкретных работ, порядок, форму, периодичность и продолжительность обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда работников рабочих профессий.
3. В соответствии с ответами «1» и «2».

3. Какова нормальная продолжительность рабочего дня в неделю?

1. 36 часов.
2. 40 часов.
3. 42 часа.

4. Привлечение женщин к работам в ночное время:

1. Разрешается.
2. Разрешается как временная мера.
3. Разрешается по распоряжению главного инженера.
4. Не разрешается.

5. Прием на работу лиц моложе 16 лет:

1. Разрешается.
2. Разрешается по согласованию с МК профсоюза.
3. Разрешается по согласованию с администрацией.
4. Не разрешается.

6. Пожарный щит может быть расположен:

1. Только рядом с пожарным шкафом или в помещении, оборудованном системой автоматического пожаротушения.
2. Только рядом с кабинетом руководителя предприятия.
3. В любом месте на территории предприятия, на пути эвакуации во время пожара.
4. На видном месте и иметь свободный и удобный доступ и не служить препятствием при эвакуации во время пожара.

7. Какие симптомы наблюдаются при сотрясении головного мозга?

1. Похолодание тела, потеря сознания.
2. Головная боль, тошнота, слабость, потеря сознания.

3.Деформация черепа, очковая гематома.

8. Как оказать первую помощь при тепловом ударе?

- 1.Уложить, согреть, напоить горячим напитком.
- 2.Перенести в прохладное место, уложить, охлаждать голову и область сердца, напоить холодным напитком.
- 3.Уложить, приподняв ноги, обеспечить приток свежего воздуха, дать понюхать нашатырный спирт, побрызгать в лицо холодной водой, после возвращения сознания - напоить сладким чаем.

9.Какие из ниже названных мероприятий не входят в основы законодательства по охране труда?

- 1.Правовые.
- 2.Технические.
- 3.Экономические.
4. Санитарно-технические.
5. Противопожарные.

10.Инженер по технике безопасности не имеет права

- 1.Запрещать работать, если появилась угроза возникновения аварии или пожара.
2. Уведомлять об этом руководство предприятия.
3. Налагать денежные взыскания (штраф).
4. Ходатайствовать перед руководством предприятия о привлечении нарушителя к ответственности.

11. Контроль за проведением мероприятий по предупреждению загрязнения внешней среды осуществляет.

1. Государственная газовая инспекция.
2. Государственный пожарный надзор.
3. Государственный санитарный надзор.
4. Госгортехнадзор.

12. Укажите орган, не ведущий надзора за выполнением требований охраны труда.

1. Госгоргаз.
- 2.ГАИ.
- 3.Госрыбнадзор.
- 4.Госгортехнадзор.

13. Проведение вводного инструктажа оформляется

1. В специальном журнале, который хранится у инженера по охране труда.
2. Не оформляется.
3. Оформляется на приемном листке рабочего.

14. За чей счет в организации производится приобретение и обеспечение работников средствами индивидуальной защиты?

- 1.Каждый работник должен сам приобретать необходимые средства индивидуальной защиты.
- 2.Приобретение и обеспечение работников средствами индивидуальной защиты производится за счет средств профсоюзной организации при условии, что данный работник является членом профсоюза, в противном случае работник обеспечивает себя самостоятельно.

3. Приобретение средств индивидуальной защиты и обеспечение ими работников в соответствии с требованиями охраны труда производится за счет средств работодателя.
4. Приобретение средств индивидуальной защиты и обеспечение ими работников в соответствии с требованиями охраны труда производится за счет средств, выделяемых работодателю из средств федерального или регионального бюджета.

15. Акт по форме Н-1 оформляется

1. В одном экземпляре.
2. В двух экземплярах.
3. В трех экземплярах при страховом случае.

16. О чем работник обязан немедленно известить своего руководителя

1. О любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей.
2. О каждом несчастном случае, происшедшем на производстве.
3. Об ухудшении состояния своего здоровья.
4. О всем перечисленном.

17. Какое определение понятия «охрана труда» будет верным?

1. Охрана труда - система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия, производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье людей.
2. Охрана труда - это техника безопасности и гигиена труда.

18. Включается ли перерыв в рабочее время?

1. Да.
2. Нет.
3. По решению работодателя.
4. По решению собрания.

19.- это совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника.

20. Опасный производственный фактор – это производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его.....

21. На что имеет право каждый работник?

1. На сохранение места работы и среднего заработка в случае приостановления работ вследствие нарушения требований охраны труда не по вине работника.
2. На дополнительные компенсации при низком уровне травматизма и профзаболеваний в организации.
3. На ежегодный медицинский осмотр.

22. К несвязанным с работой относятся травмы, полученные

1. По пути на работу.
2. В командировке.
3. При использовании транспорта в личных целях.

23. Какие из нижеперечисленных признаков патологии не характерны для человека, через организм которого прошел ток свыше запрещенной нормы?

1. Сокращение мышц и нарушение работы сердца.

2. Головная боль, тошнота и головокружение.
3. Нарушение кровообращения, дыхания и управления конечностями.
4. Паралич нервных центров и ожоги.

24. Какие из нижеперечисленных помещений по степени возможности поражения людей электрическим током относятся помещения с повышенной опасностью?

1. Сырые помещения с разрушающей электрическую изоляцию.
2. Жилые дома, офисы.

25. Резиновые перчатки, инструмент с изолированными рукоятками относятся к:

1. Предупреждающим средствам защиты от поражения током.
2. Дополнительным средствам защиты от поражения током.
3. Основным средством защиты от поражения током.

Вариант 2

Выполните тест. Каждый вопрос содержит только один правильный ответ.

1. Каков порядок проведения первичного инструктажа на рабочем месте?

1. Проводится индивидуально или группой лиц, обслуживающих однотипное оборудование, или в пределах общего рабочего места с показом безопасных приемов и методов труда. Завершается устной проверкой приобретенных знаний и навыков. Регистрируется в журнале.
2. Проводится по программам, разработанным и утвержденным в установленном порядке.
3. Проводится в соответствии с ответами «1» и «2».

2. Контроль за выполнением обязательств по коллективному договору осуществляется:

1. Администрацией.
2. Профсоюзными органами.
3. Профсоюзными и хозяйственными органами.
4. Органами надзора.

3. Каким локальным нормативным актом устанавливается режим рабочего времени в организации?

1. Правилами внутреннего трудового распорядка организации.
2. Распоряжением руководителя подразделения.
3. Трудовым Кодексом РФ.
4. Конституцией РФ.

4. Привлекать лиц моложе 18 лет к сверхурочным работам:

1. Запрещается.
2. Разрешается в аварийных ситуациях.
3. Разрешается с согласия МК профсоюза.
4. Разрешается.

5. У пострадавшего нет сознания и пульса на сонной артерии. Что необходимо предпринять?

1. Повернуть на живот и очистить ротовую полость.
2. Приступить к реанимации.
3. Накрыть умершего тканью.

6. Укажите вид административной ответственности за нарушение законодательства по охране труда:

1. Возмещение ущерба.

- 2.Штраф.
- 3.Перевод на нижеоплачиваемую работу сроком до трех месяцев.
- 4.Замечание, выговор.
- 5.Привлечение к суду.

7. К какому виду ответственности относится перевод на нижеоплачиваемую работу за нарушение правил безопасного труда:

1. Материальная.
- 2.Административное взыскание.
- 3.Дисциплинарная.
- 4.Уголовная.

8.Какой инструктаж проводят при нарушении требований охраны труда или несчастном случае?

1. Вводный.
2. На рабочем месте.
3. Периодический.
4. Внеплановый.

9.Какой вид инструктажа проводится при переводе рабочего с одной работы на другую?

- 1.Вводный.
- 2.На рабочем месте.
- 3.Периодический.
- 4.Внеплановый.

10.Кто из нижеперечисленных лиц не входит в комиссию по расследованию производственного травматизма

- 1.Руководитель производственного участка, где произошел несчастный случай.
- 2.Врач.
- 3.Инженер по технике безопасности.

11.При каких условиях окружающей среды возникает наибольшая вероятность поражения человека электрическим током?

- 1.При повышенном атмосферном давлении.
- 2.При низкой температуре воздуха.
- 3.При высокой влажности и сильной запыленности помещения.
- 4.При слишком высокой температуре воздуха.

12.Для того, чтобы освободить пострадавшего из-под тока, не разрешается:

- 1.Выключать рубильник.
- 2.Выворачивать пробки.
- 3.Рубить провода топором.
- 4.Замыкать сеть накоротко.
- 5.Отрывать его от токоведущих частей голыми руками.

13.При тепловых ожогах прежде всего необходимо:

- 1.Сорвать загоревшуюся или тлеющую одежду, накинув на горящего одеяло или свою одежду
- 2.Обработать ожог растительным маслом.
- 3.На поврежденный кожный покров наложить повязку, смоченную раствором 2% марганцовокислого калия.
- 4.Поврежденный кожный покров перевязать стерильным бинтом.
- 5.Отправить в больницу.

14. С какого возраста по законодательству допускается прием подростков на работу?

1. 14 лет.
2. 15 лет.
3. 16 лет.
4. 17 лет.
5. 18 лет.

15. Какое из нижеперечисленных условий не соответствует положению о рабочих, не достигших 18 лет?

1. При поступлении на работу лица моложе 18 лет проходят медицинский осмотр.
2. Для несовершеннолетних установлена короткая рабочая неделя с доплатой за сокращенные часы.
3. Привлекать к ночным или сверхурочным работам.

16. Какие из перечисленных требований обязан выполнять работник?

1. Проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работы.
2. Проходить обучение оказанию первой помощи при несчастном случае на производств.
3. Проходить проверку знаний требований охраны труда.
4. Все указанное в пунктах 1,2,3.

17. Обучающиеся обязаны знать:

1. Как работать в чрезвычайных обстоятельствах.
2. Как работать с огнетушителем.
3. Пути эвакуации в аварийных ситуациях, порядок своих действий и расположение средств пожаротушения, уметь пользоваться этими средствами и оказывать помощь пострадавшим.

18. Несчастный случай на производстве — это случай

1. Происшедший с работающим вследствие воздействия опасного производственного фактора.
2. Происшедший с работающим вследствие воздействия ультрафиолетовых лучей.
3. Происшедший с работающим по причине работодателя.

19. Несчастные случаи на производстве — это случаи

1. Происшедшие на территории организации.
2. При следовании на работу и с работы на транспорте организации.
3. Происшедшие на территории организации и вне ее при выполнении работы по заданию работодателя, следовании на работу и с работы на транспорте организации, а также при сопровождении ее грузов.

20. Какой путь поступлений вредных веществ в организм человека наиболее опасен?

1. Через неповрежденные кожные покровы.
2. Через слизистые оболочки.
3. Через органы дыхания.

21. К физической группе негативных факторов производственной среды относятся:

1. Бактерии и вирусы.
2. Вибрация и шум.
3. Напряженная обстановка в рабочем коллективе.

22. Травма это:

1. Повреждение в организме человека.

2. Нарушение целостности тканей.
3. Психологические потрясения.

23. Гигиена труда это:

1. Система организационных мероприятий.
2. Область медицины, изучающая трудовую деятельность человека.
3. Система лечебно-профилактических мероприятий.

24.- это время, в течении которого работник в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и условиями трудового договора должен исполнять трудовые обязанности.

25. В течении какого срока хранится акт по форме Н-1 с материалами расследования на производстве?

1. В течение 10 лет.
2. В течение 45 лет.
3. В течение 75 лет.

Ответы к 1 Варианту:				Ответы к Варианту 2			
№ вопроса	№ ответа	№ ответа	№ вопроса	№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа
1	1	14	3	1	1	14	3
2	3	15	3	2	4	15	3
3	2	16	4	3	1	16	4
4	2	17	1	4	1	17	3
5	2	18	1	5	2	18	1
6	4	19	Условия труда	6	2	19	3
7	2	20	травме	7	3	20	3
8	2	21	1	8	4	21	2
9	2	22	3	9	2	22	1
10	3	23	2	10	2	23	2
11	3	24	1	11	3	24	Рабочее время
12	3	25	3	12	5	25	2
13	1			13	2		

Критерии оценивания:

«Зачтено»- правильных ответов решено: 25-17

«Не зачтено» - правильных ответов решено: менее 16

Тесты к зачету по учебной дисциплине «Основы этики и делового общения»

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- a. служебной сфере
- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является...

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил

- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
- b. наставления, определенный контакт руководителя подчиненного
- c. требования руководителя к высшему управленческому звену
- d. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на...

- a. партнерских началах
- b. взаимном интересе
- c. личной выгоде
- d. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на...

- a. монологические
- b. групповые
- c. письменные
- d. печатные

8. Письменные виды Делового общения – это...

- a. отчет, справка
- b. докладная, акт
- c. объяснительные записки
- d. многочисленные служебные документы

9. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- a. развернутый
- b. однозначный
- c. Двусмысленный
- d. Неопределенный

10. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- a. краткость (лаконичность) изложения
- b. длительность общения
- c. четкость изложения
- d. жесткость в разговоре

11. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- a. Собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов

12. Выход из конфликта предполагает –

- a. эскалацию конфликта
- b. игнорирование ситуации
- c. определение причины конфликта
- d. поиск путей решения конфликта

13. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

- a. ошибочные и безошибочные
- b. деловые и дружеские
- c. официальные и неофициальные
- d. важные и неважные

Критерии оценки:

Не менее 60 % правильных ответов – зачтено

Менее 60 % - не зачтено.

Вопросы к зачету по учебной дисциплине «Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов»

1. Современное движение студенческих отрядов
2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности студенческих отрядов
3. Характеристика движения студенческих отрядов в Алтайском крае.
4. Портрет современного бойца студенческого отряда.
5. Студенческие отряды в области сервиса.
6. Порядок формирования и организации деятельности студенческих отрядов РСО.
7. Вступление в студенческий отряд.
8. Организация деятельности РСО.
9. Основные этапы деятельности студенческого отряда.
10. Агитационная кампания по набору в РСО.

Критерии оценивания:

Ответ на вопрос раскрыт полностью или в основном, обучающийся демонстрирует знание материала – зачтено

Ответ на вопрос не раскрыт, в диалог с преподавателем не вступает – не зачтено

Вопросы к зачету по учебной дисциплине «Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности»

1. Что отражено в Правилах предоставления гостиничных услуг о правах потребителя?
2. Какими общими признаками характеризуются однородные гостиничные услуги?
3. Гражданский кодекс РФ.
4. Какой порядок расчета оплаты установлен в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ»?
5. Гостиница несет ответственность за сохранность вещей гостя?
6. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
7. Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и\или с использованием банковских карт.
8. Какая ответственность исполнителя отражена в «Правилах предоставления гостиничных услуг РФ»?
9. Дата принятия Закона о защите прав потребителей? Основные положения.
10. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля, надзора и муниципального контроля»
11. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Когда принят? Основные положения.
12. Нормативные акты субъектов РФ (Карелии), касающиеся гостиничной деятельности
13. ГОСТ Р 50645-04 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.

Ответ на вопрос раскрыт полностью или в основном, обучающийся демонстрирует знание материала – зачтено

Ответ на вопрос не раскрыт, в диалог с преподавателем не вступает – не зачтено

Тесты к зачету по учебной дисциплине «Основы санитарии и гигиены»

1 Гигиена –это

- +А. наука о создании оптимальных научно обоснованных условий жизни населения
- Б. совокупность практических санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, направленных на улучшение условий труда, быта, отдыха, питания в целях сохранения и укрепления здоровья населения
- В. это наука о здоровом питании населения, о санитарной охране пищевых продуктов и обеспечении безопасности продовольственного сырья и продуктов питания, условий их производства и реализации, в том числе и на предприятиях общественного питания
- Г. все ответы верны

2. Санитария –это

- А. наука о создании оптимальных научно обоснованных условий жизни населения
- + Б. совокупность практических санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, направленных на улучшение условий труда, быта, отдыха, питания в целях сохранения и укрепления здоровья населения
- В. это наука о здоровом питании населения, о санитарной охране пищевых продуктов и обеспечении безопасности продовольственного сырья и продуктов питания, условий их производства и реализации, в том числе и на предприятиях общественного питания
- Г. все ответы верны

3. Гигиена питания –это

- А. наука о создании оптимальных научно обоснованных условий жизни населения
- Б. совокупность практических санитарно-эпидемиологических прав и нормативов, направленных на улучшение условий труда, быта, отдыха, питания в целях сохранения и укрепления здоровья населения
- + В. это наука о здоровом питании населения, о санитарной охране пищевых продуктов и обеспечении безопасности продовольственного сырья и продуктов питания, условий их производства и реализации, в том числе и на предприятиях общественного питания
- Г. все ответы верны

4. Качество пищевых продуктов обеспечивается системой мероприятий

- А. законодательных
- Б. организационных
- В. производственных
- + Г. все ответы верны

5. Основоположителем гигиенической науки в России считается

- + А. Эрисман Ф.
- Б. Доброславин А.
- В. Хлопин Г.
- Г. Аграновский З.

6. Согласно закону «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» санитарно-эпидемиологическое благополучие населения –это

- А. условия среды обитания человека, при которых отсутствует вредное воздействие факторов среды на человека, и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности
- + Б. состояние здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды на человека, и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности
- В. условия среды обитания человека, при которых обеспечиваются благоприятные условия для его здоровья и жизнедеятельности

Г. все ответы не верны

7. Справедливо ли утверждение, что в Законе РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» изложены обязанности и ответственность изготовителей пищевой продукции за ее качество и безопасность?

+ А. да

Б. нет

В. нет, обязанности

изготовителей пищевой продукции по контролю за качеством и безопасностью пищевой продукции изложены в Гражданском Кодексе РФ

Г. все ответы не верны

8. В каком нормативном документе дается система государственного регулирования в области обеспечения безопасности пищевых продуктов и питания, включающая государственную регистрацию новых продуктов, сертификацию услуг общественного питания, нормирование показателей пищевой продукции?

А. в Законе РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

+ Б. в Законе РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

В. в Законе РФ «О сертификации продукции и услуг»

Г. все ответы не верны

9. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор осуществляется в форме

А. предупредительного надзора

Б. текущего надзора

В. внеплановых проверок

+ Г. все ответы верны

10. Справедливо ли утверждение, что согласно Федеральному закону «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» лица, осуществляющие

Госсанэпиднадзор имеют право беспрепятственно посещать территории и помещения объектов, подлежащих Госсанэпиднадзору?

+ А. да, справедливо

Б. нет, так как право беспрепятственного посещения объектов закреплено в ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

В. нет, так как объекты, принадлежащие частным лицам, могут быть обследованы только с согласия их владельцев и в их присутствии

Г. все ответы не верны

Критерии оценивания:

«Зачтено»- правильных ответов решено: 10-6

«Не зачтено» - правильных ответов решено: менее 5

Тесты к зачету по учебной дисциплине МДК 01.01 «Основы гостиничного дела»

1. Укажите НПА в индустрии гостеприимства
 - А. +Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
 - Б. + Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов";
 - В. + Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ "О техническом регулировании";
 - Г. Уголовный кодекс

2. Сколько номеров насчитывают гостиницы-гиганты:
 - А. (+) более 1000 номеров
 - Б. до 100 номеров
 - В. до 300 номеров
 - Г. до 500 номеров
 - Д. до 50 номеров

3. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:
 - А. (+) на окраине города
 - Б. в центре города
 - В. в экологических зонах
 - Г. в горах
 - Д. на морском побережье

4. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:
 - А. (+) система звезд
 - Б. система букв
 - В. система баллов
 - Г. система разрядов
 - Д. система «корон»

5. Для какого типа гостиничных предприятий характерна высокая цена номеров:
 - А. (+) фешенебельный отель
 - Б. экологическая деревня
 - В. санаторий
 - Г. мотель
 - Д. пансионат

6. Как называется лагерь для авто-, мото- и велотуристов:
 - А. (+) кемпинг
 - Б. ротель
 - В. отель-люкс
 - Г. апартамент-отель
 - Д. пансион

7. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:
 - А. (+) транзитные и целевые
 - Б. постоянные и переменные
 - В. транзитные и постоянные
 - Г. специфические и целевые
 - Д. для туристов и для местного населения

8. Двух-трех этажные здания с 20-30 номерами, домашней атмосферой и малым количеством персонала (в доме, помимо туристов, проживает и вся семья хозяина отеля):
- А. (+) гестхаус
 - Б. шале
 - В. лоджи
 - Г. zhaodaisuo
 - Д. хостел
9. Альпийский домик 2-3 этажа из бревен с покатой крышей:
- А. (+) шале
 - Б. лоджи
 - В. гамак
 - Г. капсульный отель
 - Д. пансион
10. Посредником между владельцами гостиничных предприятий и управленческим персоналом является:
- А. (+) генеральный директор
 - Б. менеджер низшего звена
 - В. стюард
 - Г. менеджер среднего звена
 - Д. менеджер высшего звена
11. «Золотое» правило обслуживания гласит:
- А. (+) гостей следует обслуживать так, как бы Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас
 - Б. нельзя обижать гостя
 - В. непрощеным гостям часто очень рады, когда они уходят
 - Г. если хочешь избавиться от гостя, докучающего своими визитами, дай ему взаймы денег
 - Д. не смущайся приходом неожиданных гостей
12. Одна из простейших организационных структур управления гостиницей:
- А. (+) линейная
 - Б. функциональная
 - В. проектная
 - Г. штабная
 - Д. матричная
13. Гостиничные предприятия являются составной частью:
- А. (+) сферы услуг
 - Б. промышленности
 - В. сферы торговли
 - Г. индустрии транспорта и коммуникаций
 - Д. индустрии развлечений
14. Количество номеров в гостиницах – гигантах:
- А. 500-600 номеров
 - Б. 100-200 номеров
 - В. более 900 номеров
 - Г. (+) более 1000 номеров
 - Д. более 1200 номеров

15. Служба приема гостей в отеле, осуществляющая прием, регистрацию, размещение гостей в номера – это:

- А. (+) служба портье
- Б. служба досуга
- В. служба горничных
- Г. сервисная служба
- Д. административная служба

16. Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием и организацией их досуга:

- А. туризм
- Б. индустрия общественного питания
- В. (+) индустрия гостеприимства
- Г. индустрия развлечений
- Д. франчайзинг

17. Анкеты, заполненные гостями отеля собираются:

- А. (+) горничными
- Б. менеджерами
- В. клиентами
- Г. турагентами
- Д. туроператорами

18. Персонал гостиничных служб не должен:

- А. (+) находиться на рабочем месте в нетрезвом виде
- Б. иметь опрятный внешний вид
- В. уметь поддерживать общение с людьми
- Г. выполнять свои основные задачи качественно и оперативно
- Д. соблюдать технику безопасности на своих рабочих местах

19. По числу мест различаются номера:

- А. (+) одноместные, двухместные, трехместные
- Б. одноместные, трехместные, шестиместные
- В. дубль-номера, одноместные, четырехместные
- Г. многоместные, дубль-номера
- Д. номера «люкс» класса, номера «эконом» класса

Критерии оценивания:

«Зачтено»- правильных ответов решено: 19-8

«Не зачтено» - правильных ответов решено: менее 7

Тесты к зачету по учебной дисциплине МДК 01.02 «Управление качеством услуг в гостинице»

1. Продолжите определение: качество услуги – это...
 - 1) совокупность внутренних характеристик услуги,
 - 2) объективные характеристики услуги,
 - 3) субъективное восприятие услуги,
 - 4) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение
 - 1) нет,
 - 2) да,
 - 3) зависит от вкуса потребителя,
 - 4) зависит от вида услуги.

3. Тожественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?
 - 1) нет,
 - 2) да,
 - 3) да, при условии удовлетворения санитарных требований,
 - 4) да, при условии качественного обслуживания.

4. Дайте определение потребительским свойствам услуги
 - 1) такого понятия нет,
 - 2) это ценность услуги,
 - 3) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности человека,
 - 4) потребительские свойства обуславливают пригодность удовлетворять определенные потребности гостиницы.

5. Дайте определение требованию к качеству услуги
 - 1) такого понятия нет,
 - 2) это ценность услуги,
 - 3) это потребность или ожидание качества со стороны потребителя,
 - 4) все определения верные.

6. Дайте понятие показателю качества услуги
 - 1) показатель качества услуги количественно характеризует возможность услуги удовлетворить те или иные потребности,
 - 2) это оценка со стороны потребителя,
 - 3) это качественная характеристика,
 - 4) все определения верные.

7. Относится ли к показателям качества услуги профессиональная подготовка персонала?
 - 1) да,
 - 2) нет,
 - 3) да, в зависимости от должности персонала,
 - 4) да, в зависимости от категории гостиницы.

8. Выберите показатели качества гостиничных услуг
 - 1) показатели назначения,
 - 2) показатели безопасности и надежности,

- 3) показатели профессионального уровня персонала,
- 4) все ответы верные.

9. Относится ли к показателям качества услуг хостелов показатель «расстояние от верхней кровати (при двухъярусном расположении) до потолка должно быть не менее 75 см»?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от целевой аудитории,
- 4) зависит от инфраструктуры хостела.

10. Относится ли к показателям качества гостиничных услуг время ожидания гостей в очереди во время регистрации?

- 1) да,
- 2) нет,
- 3) зависит от целевой аудитории,
- 4) зависит от категории гостиниц

Критерии оценивания:

«Зачтено»- правильных ответов решено: 10-6

«Не зачтено» - правильных ответов решено: менее 5

Тесты к зачету по учебной дисциплине МДК 01.03 «Технологии гостиничной деятельности»

1. В понятие «расселение» входит:
 - А. (+) встреча, регистрация, вручение ключа, сопровождение в номер
 - Б. вручение ключа
 - В. регистрация
 - Г. встреча
 - Д. уборка в номере

2. Бронированием, регистрацией, распределением номеров, оказанием гостям различных информационных услуг, взиманием оплаты занимается:
 - А. служба общественного питания
 - Б. инженерно-техническая служба
 - В. (+) служба приема и размещения
 - Г. кадровая служба
 - Д. финансовая служба

3. В больших ресторанах посетителей встречает:
 - А. швейцар
 - Б. (+) метрдотель
 - В. сомелье
 - Г. официант
 - Д. управляющий рестораном

4. Специалиста по винам называют:
 - А. Метрдотель
 - Б. (+) сомелье официант шеф-повар крупье

5. В состав технического оснащения зданий отеля входят:
 - А. полезная площадь помещений
 - Б. (+) вентиляция
 - В. балансовая стоимость
 - Г. мебель
 - Д. постельные принадлежности

6. Время, за которое багаж клиента должен доставляться в номер:
 - А. 20 минут
 - Б. 1 минута
 - В. сутки
 - Г. 1 час
 - Д. (+) 3 минуты

7. Услуги, предусматривающие повышение уровня комфорта в гостиничных номерах
 - А. (+) питание в номере, установка дополнительного оборудования
 - Б. пользование музыкальными инструментами, спортивным орудием,
 - В. обеспечение спутниковой связью, компьютерным оборудованием
 - Г. организация экскурсий, встреч, просмотр фильмов, участие в торжествах по случаю национальных праздников
 - Д. услуги личных экскурсоводов, переводчиков, секретарей

8. Услуги по информированию путешественников о стране пребывания:
- А. питание в номере, установка дополнительного оборудования
 - Б. прокат спортивного, пляжного инвентаря, компьютерного оборудования, автомобилей, мнгоительной техники
 - В. стирка, чистка, глажение одежды, ремонт обуви, спортивного инвентаря
 - Г. (+) организация экскурсий, встреч, просмотр фильмов
 - Д. гараж, стоянка, мелкий ремонт транспортных средств
9. Технология обслуживания гостиниц:
- А. (+) совокупность операций и процессов в предоставлении услуг размещения и гостеприимства туристов
 - Б. примерная организационная структура крупного гостиничного комплекса
 - В. объединение гостиничных предприятий по характерным признакам
 - Г. административно иерархичная система менеджмента
 - Д. область сервиса, объединяющая гостиничный, ресторанный бизнес, общепит, отдых и развлечения
10. Обязательная услуга, предоставляемая персоналом гостиницы:
- А. джакузи в номере
 - Б. бильярдный стол в номере
 - В. (+) уборка в номере
 - Г. массаж в номере
 - Д. наличие интернета
11. Какая обязательная информация должна содержаться в каждом номере:
- А. гороскоп
 - Б. журналы мод
 - В. бизнес журналы
 - Г. (+) план эвакуации
 - Д. стоимость основных и дополнительных услуг
12. Служебные и бытовые помещения гостиницы обеспечивают:
- А. (+) условия работы, быта, питания персоналу, включая хозяйственные и подсобные нужды
 - Б. поддержание в надлежащем качестве и чистоте номерной фонд гостиницы, а также уборка коридоров, туалетов и лестничные пролеты
 - В. питание приезжим туристам, их развлечения
 - Г. размещение туристов по забронированным ими номерам и наблюдение за чистотой в номерах
 - Д. торговлю и предоставление арендных услуг
13. Помещения администрации следует, как правило, группировать:
- А. на последних этажах вне основных потоков проживания
 - Б. в специально отведенных изолированных помещениях
 - В. (+) на первых этажах в вестибюльной части
 - Г. на вторых этажах вне основных потоков проживающих
 - Д. на цокольных этажах
14. Состав и площади инженерно-технических помещений определяются:
- А. заданием на проектирование или проектом в соответствии с расчетом в зависимости от применяемого оборудования по действующим нормативный документам.

- Б. хозяином гостиничного комплекса и подтверждается главным инженером
- В. действующей нормативной базой, отталкиваясь от намерений владельца проекта гостиницы
- Г. (+) проектом, разработанным в соответствии с нормативными документами
- Д. правительством страны

15. Для компенсации перебоев в водопроводной сети гостиницы необходим запасный - резервуар, обеспечивающий запас воды:

- А. на 12 ч.
- Б. (+) на 24 ч.
- В. на 48 ч.
- Г. на 72 ч.
- Д. на 120 ч.

16. Система отопления, в которой происходит автоматическая циркуляция подогретой воды к нагревателям, а охлажденной - к котлам. Она используется в небольших гостиничных зданиях:

- А. отопление паром высокого давления
- Б. (+) водяное гравитационное отопление
- В. лучистое отопление
- Г. отопление паром низкого давления
- Д. отопление керосином

17. Отопление производственных помещений и торговых залов ресторана воздухом производится при помощи вентиляционных установок, которые одновременно выполняют роль вентиляции и отопления:

- А. (+) воздушное отопление
- Б. лучистое отопление
- В. водяное гравитационное отопление
- Г. отопление паром высокого давления
- Д. отопление паром низкого давления

18. Отдел гостиничного хозяйства, отвечающий за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием гостей:

- А. служба эксплуатации номеров и оказания услуг
- Б. (+) служба горничных
- В. служба общественного питания
- Г. инженерно-техническая служба
- Д. такой службы не существует

Критерии оценивания:

«Зачтено»- правильных ответов решено: 18-7

«Не зачтено» - правильных ответов решено: менее 6

**Комплект контрольно-оценочных средств текущего контроля
учебной практики
Инструкция:**

1. Ознакомиться с заданием.

Содержание задания:

Образец

1. Во время беседы дается ситуация, которую обучающийся должен решить, обосновать свое решение.
2. Во время практического задания – слушатель должен выполнить задания по компетенции согласно наряду на уборку.

Формируемые виды работ: Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.

Беседа

Примеры ситуаций:

- 1) Гость недоволен уборкой в номере и высказывает Вам свое недовольство. Расскажите Ваши действия.
- 2) Гость просит сбегать в аптеку, так как у него сильно болит голова, сам сходить не может. Расскажите Ваши действия.
- 3) Менеджер службы эксплуатации номерного фонда, просит срочно убрать номер, который был не запланирован на этот день для Вас. Ваши действия?
- 4) На планерке менеджер службы эксплуатации номерного фонда, сообщил, что очень много нареканий от гостей на Вас по качеству уборки, то полотенца не положили, то мыло, то под кроватью пыль, то вещи гости найти не могут. Ваши действия?

Критерии оценки:

Зачтено – слушатель строит ответ логично в соответствии с вопросом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.

Не зачтено – ответ недостаточно логически выстроен, ответа выстроен непоследовательно. Слушатель отвечает на вопрос недостаточно аргументировано. Примеры ограничены, либо отсутствуют.

Практическое задание:

Принять номер после выезда гостя

Виды работ	Задание	Критерии оценки	Результат освоения	ФИО слушателя
	Провести приёмку номера после выезда			
Проводить приёмку номеров после выезда гостя.	1. Проверить, не забыл ли гость свои вещи в номере	1. Поднимает покрывало, одеяло, подушку	1 балл	
		2. Смотрит	1 балл	
		- под кроватью,	1 балл	
		- в тумбочках,	1 балл	
		- в столе,	1 балл	
		- в шкафу	1 балл	
	3. В одноместном номере проверяет в санузле (полочки)	1 балл		

	2. Проверить сохранность имущества гостиницы, находящегося в номере	1. Проверяет отсутствие: -пятен, дыр на шторах,	<i>1 балл</i>	
		- пятен, дыр на покрывалах	<i>1 балл</i>	
		- пятен, дыр на полотенцах	<i>1 балл</i>	
		2. Проверяет не испорчена ли корпусная мебель (нет ли сколов, царапин на:	<i>1 балл</i>	
		- столе,		
		- шкафу,	<i>1 балл</i>	
		- тумбочках,	<i>1 балл</i>	
		- стульях,	<i>1 балл</i>	
		-кроватях)	<i>1 балл</i>	
		3. Исправен ли телевизор	<i>1 балл</i>	
		4. Присутствует ли пульт / исправен ли он	<i>1 балл</i>	
3. Действия при обнаружении вещей гостя или порчи имущества гостиницы	1. Передана информации непосредственно администратору	<i>1 балл</i>		
	2. Участие в заполнении бланков (порчи имущества гостиницы, забытых вещей)	<i>1 балл</i>		
4. Норматив времени	8 мин.	<i>1 балл</i>		
Итоговое освоение компетенции	Зачтено – 19-11 баллов, Не зачтено – 10 и менее баллов	19б		

Промежуточная аттестация-Д/зачет

Фонд оценочных средств квалификационного экзамена

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков по программе профессиональной подготовки по профессии 11695 «Горничная» 1-го разряда.

Состав комиссии для проведения квалификационного экзамена утверждается на основании локальных нормативных актов КГБПОУ «РАПТ».

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

Квалификационный экзамен оформляется протоколом с выставлением итоговых оценок: 5 «отлично», 4 «хорошо», 3 «удовлетворительно», 2 «неудовлетворительно».

В случае успешного прохождения слушателем квалификационных испытаний ему по решению аттестационной комиссии присваивается соответствующая квалификация, разряд и принимается решение о выдаче ему свидетельства о профессии рабочего, должности служащего.

Итоговое задание теоретической части квалификационного экзамена

Примерный перечень теоретических вопросов:

1. Характеристика службы номерного фонда.
2. Особенности гостиничной мебели и инвентаря.
3. Персонал службы номерного фонда
4. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
5. Дополнительная уборка по просьбе гостя, как один из видов промежуточной уборки.
6. Алгоритм действий в конфликтной ситуации.
7. Технология выполнения ежедневной текущей уборки.
8. Чистящие и моющие средства.
9. Уборка номера при подготовке к заезду гостя.
10. Должностные обязанности горничной.
11. Подготовка горничной к началу рабочего дня.
12. Технология уборки общественных и служебных зон.
13. Стандарт внешнего вида горничной.
14. Последовательность уборки многокомнатных номеров.
15. Основная линейка профессиональной химии применяемая при ежедневной уборке номеров различной категории.
16. Роль старшей горничной в структуре АХС.
17. Виды технических неисправностей в номере.
18. Специфика генеральной уборки номеров.
19. Последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы.
20. Роль службы АХС в структуре гостиницы.
21. Типы помещений в гостинице.
22. Генеральная уборка помещений общественного пользования в гостинице.
23. Профессиональная техника и химия для генеральной уборки номерного фонда и помещений общественного назначения
24. Роль горничной в организации бытовых услуг в гостинице.

25. Форменная одежда и средства защиты для горничных, особенности кроя и материалов.
26. Виды и проведение уборочных работ – «Housekeeping».
27. Служба эксплуатации номерного фонда: цели, основные функции, кадровый состав.
28. Стандарт вечернего сервиса.
29. Специфика уборки номеров после выезда гостей.
30. Примеры взаимодействия АХС с инженерно-технической службой.
31. Специфика работы супервайзера.
32. Основная линейка профессиональной химии применяемая при ежедневной уборке общественных помещений.
33. Контроль качества уборки номеров.
34. Перечислите, что категорически запрещено делать горничной во время уборки номера?
35. Меры безопасности с уборочной техникой, инвентарем, материалами.
36. Продукция индивидуального пользования.
37. Оставленные и забытые гостями вещи.
38. Уборочная техника, инвентарь, материалы.
39. Смена постельного белья: очередность, периодичность, работа с поврежденным и испорченным бельем.
40. Подготовка дополнительного места в номере гостиницы.
41. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления.
42. Требования безопасности труда горничной.
43. Стандарт поведения горничной во время работы и при общении с гостем.
44. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
45. Тематическое оформление гостиничного номера
46. Порядок исполнения заявок и контроля на устранение технических неисправностей, роль горничной.
47. Частота смены постельных принадлежностей, полотенец, покрывал в зависимости от категории номеров.
48. Психологические особенности работы в гостинице.
49. Основные характеристики технологической карты по уборке номерного фонда, общественных помещений.
50. Информационная папка для гостей.
51. Внешний вид горничной при подготовке к рабочей смене.
52. Основные правила пользования пылесосом для сухой уборки.
53. Подготовка горничной к работе.
54. Технология уборки номеров после выезда гостя.
55. Генеральная уборка номера.
56. Что запрещено делать горничной во время уборки номера?
57. Смена постельного белья: очередность, периодичность, работа с поврежденным и испорченным бельем.
58. Последовательность и виды уборки номеров.
59. Комплектация тележки горничной.
60. Особенности уборки в номерах, занятых VIP-гостями.

**Итоговое задание
практической части квалификационного экзамена**

Инструкция:

1. Ознакомиться с заданием.

Содержание задания:

Перечень квалификационных практических работ:

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

Вид работ	Задание	Перечень предметов для комплектования	Результат освоения	ФИО слушателя	
	Укомплектовать тележку горничной				
Комплектовать тележку горничной	1. Укомплектовать верхнюю полку тележки горничной	1. Туалетная бумага (количество соответствует)	1 балл		
		2. Бумажные полотенца (количество соответствует)	1 балл		
		3. Рекламный материал (количество соответствует)	1 балл		
	2. Укомплектовать верхнюю боковую полку тележки горничной	1. Салфетки для уборки (количество соответствует) - желтого цвета, - красного цвета, - синего цвета, - зеленого цвета	1. Салфетки для уборки (количество соответствует)	1 балл	
			- красного цвета,	1 балл	
			- синего цвета,	1 балл	
			- зеленого цвета	1 балл	
		2. Губка для уборки красного цвета	1 балл		
		3. Мыло для горничной	1 балл		
		4. Перчатки: - резиновые,	1 балл		
			- нитриловые	1 балл	
		5. Мешки для мусора	1 балл		
		6. Все аккуратно разложено на полке	1 балл		

	3. Укомплектовать нижнюю полку тележки горничной.	1. Уборочные средства: - средство для чистки раковин,	<i>1 балл</i>	
		- средство для чистки унитаза,	<i>1 балл</i>	
		- дезинфицирующее средство	<i>1 балл</i>	
		2. Ведро: - для санузла	<i>1 балл</i>	
		- для номера	<i>1 балл</i>	
		3. Половые тряпки	<i>1 балл</i>	
		4. Швабра	<i>1 балл</i>	
	5. Все аккуратно разложено на полке	<i>1 балл</i>		
	4. Укомплектовать среднюю полку тележки горничной.	1. Постельное белье (количество соответствует)	<i>1 балл</i>	
		2. Полотенце (количество соответствует)	<i>1 балл</i>	
		3. Мягкий инвентарь находится в пакетах и аккуратно завернуто	<i>1 балл</i>	
		4. Все аккуратно сложено	<i>1 балл</i>	
	5. Последовательно выполнена работа	Тележка укомплектована последовательно с п.1 по п.4	<i>1 балл</i>	
6. Норматив времени	8 мин.	<i>1 балл</i>		
Итоговое освоение компетенции	Отлично – 23-26 баллов, Хорошо – 21-22 балла, Удовлетворительно – 18-20 баллов, Неудовлетворительно – 17 и менее баллов	Оценка – Отлично, Хорошо, Удовлетворительно		

Критерии оценки:

1. Соблюдение правил безопасности труда.
2. Соблюдение требований к организации труда и рабочего места.
3. Соблюдение порядка выполнения и содержания работ.
4. Соблюдение требований к качеству выполняемых работ (соблюдение условий выполнения работ).
5. Время выполнения объема работ по заданию.

8. Учебно-методическое обеспечение программы

8.1. Методическое обеспечение

Реализация программы обеспечивается доступом каждого обучающегося к библиотечным фондам, укомплектованным печатными изданиями по каждой дисциплине общепрофессионального цикла и по каждому профессиональному модулю профессионального цикла из расчета одно печатное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося.

При реализации образовательной программы образовательная организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

8.2. Материально-техническое обеспечение

№ п/п	Информация об объекте, используемом при осуществлении образовательной деятельности и его оснащении	
	Кадастровый (или условный) номер объекта/помещения, номер помещения в соответствии с документами БТИ (этаж, помещение, комната)	Наименование учебных кабинетов, лабораторий, мастерских, объектов физической культуры и спорта и других помещений с указанием перечня и количества основного оборудования
1	Кадастровый (или условный) номер 22:70:021004:68 Алтайский край, г. Рубцовск, бульвар Победы, д. 11 4 этаж, кабинет 19	Дисциплина Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле Кабинет охраны труда, оборудованный учебной мебелью для размещения 25 человек. Компьютер -1 шт.; экран -1 шт.; проектор – 1 шт.; доска-1шт, наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, стендов, схем, плакатов и т.д.); информационно-коммуникативные средства; тренажер «Максим III-01» (авто) – 1шт.; тренажер для отработки действий при оказании помощи на воде; образцы средств индивидуальной защиты (СИЗ); образцы средств пожаротушения. Очки защитные -2 шт., Респиратор -2 шт.
2	Кадастровый (или условный) номер 22:70:021004:68 Алтайский край, г. Рубцовск, бульвар Победы, д. 11 4 этаж, кабинет 16	Дисциплины Основы этики и делового общения Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности Кабинет Менеджмента и управления персоналом, оборудованный учебной мебелью для размещения 25 человек. Доска-1шт, компьютер-1шт.; принтер-1шт.; сканер-1шт
3	Кадастровый (или условный) номер 22:70:021004:92 Алтайский край, г. Рубцовск, ул. Громова, 7 2 этаж, кабинет 208	Основы санитарии и гигиены Лаборатория микробиологии, санитарии и гигиены Микроскоп – 12 шт. Набор микропрепаратов – 3 шт.; Спиртовка - 2 шт.; Чашка Петри - 36 шт.; Стекло покровное - 1 упак.; Стекло предметное – 1 упак.; Препаровальные иглы – 12 шт.
	Кадастровый (или условный) номер 22:70:021004:92	Основы гостиничного дела Управление качеством услуг в гостинице Технологии гостиничной деятельности

	<p>Алтайский край, г. Рубцовск, ул. Громова, 7 2 этаж, кабинет 312</p>	<p>Кабинет товароведения продовольственных товаров оборудованный учебной мебелью для размещения 25 человек. доска – 1 шт; наглядные пособия; компьютер -1шт.; принтер - 1шт.; Экран настенный-1шт.; образцы расходных материалов; <i>уборочный инвентарь</i>: швабра, совок; 2 ведра; мешок для мусора: щетки; ветошь; резиновые перчатки; <i>уборочные материалы</i>: чистящие средства; моющие средства; дезинфицирующие средства: средства для отмывания всех видов поверхностей; средство для полов с любым видом покрытия; воскодержающие средства для натирания; жирорастворяющие средства: прорезиненный фартук: набор принадлежностей индивидуального пользования: туалетная бумага; набор гигиенических салфеток: бумажные полотенца; жидкое мыло; туалетное мыло; полотенца, чистое белье; набор рекламных материалов).</p>
4	<p>Кадастровый (или условный) номер 22:70:020725:17 Алтайский край, г. Рубцовск, ул.Октябрьская, 198а</p>	<p>Учебная практика Оборудованная аудитория в формате гостиничного номера для отработки практических навыков Одна жилая комната - Кровать односпальная 90x200 – 2 шт; комплект постельных принадлежностей и белья (матрас с наматрасником, подушка, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка); прикроватный светильник; прикроватный коврик у каждой кровати; прикроватная тумбочка – 2шт; шкаф с полками и плечиками, стулья – 2шт; стол – 1; журнальный столик – 1; настольная лампа; телевизор с пультом управления; холодильник; корзина для мусора; плотные занавеси на окна, обеспечивающие затемнение, тюль; зеркало; щетки (одежная, сапожная); графин со стаканами; набор посуды; информационные материалы(перечень предоставляемых услуг); ванна (унитаз, умывальник, душ, зеркало над умывальником, полка для туалетных принадлежностей, занавес для душа, коврик противоскользящий, полотенцедержатель, полотенца не менее 3 на каждого проживающего, туалетные принадлежности для каждого гостя – туалетное мыло, зубная щетка, зубная паста, шампунь, салфетки, туалетная бумага, держатель для туалетной бумаги, корзина для мусора).</p>

9. Информационное обеспечение программы

<p>Преподаваемые дисциплины/курсы/темы лекций и практических занятий в соответствии с учебным планом образовательной программы</p>	<p>Список литературы</p>
<p>Охрана труда и техника безопасности в общественном гостиничном деле</p>	<p>Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Учебное пособие для студентов СПО, М.: Издательский центр «Академия», 2013 - 224с Девисилов В.А. Охрана труда, М: Форум ИНФРА-М 2013 – 448с Фатыхов Д.Ф., Белихов А.Н. Охрана труда в торговле, общественном питании, пищевых производствах, малом</p>

	бизнесе и быту. - М.: АСАДЕМА, 2002.
Основы этики и делового общения	Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. - С.-П.: Знание, ИВЭСЭП, 2011.- с.270. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.- М.: Академия, 2004.-с.160. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003 .-с.512. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304с Грядунов М.В. Продажи гостиничного продукта. М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 288с Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.:ПрофОбрИздат, 2006,- 208с
Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	Савина М.С. Технология поиска работы, Издательский центр АПО, М.,2000 Бендюков М.А. Ступени карьеры: азбука профориентации / М.А. Бендюков, И.Л. Со-ломин. - СПб.: Речь, 2013. - 240 с. Поляков В.А. Как получить хорошую работу в новой России / В.А. Поляков, Ю.М. Яновская. - М.: ИНФРА-М, 2015 - 176 с. Щекин Г.В. Как избежать ошибок при устройстве на работу. Советы психолога. - Киев: МАУП, 2014. - 100 с.
Основы санитарии и гигиены	Мудрецова - Висс К.А. и др. Микробиология, санитария и гигиена. М.: Деловая литература. М.: ИНФРА-М, 2014. – 354 с Крымская И.Г. Гигиена и экология человека. Ростов н/Д.: Феникс, 2012 – 351с
Основы гостиничного дела Управление качеством услуг в гостинице Технологии гостиничной деятельности	Потапова И.П. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 320с Корнеев Н.В. Технология гостиничной деятельности. М.: Издательский центр «Академия», 2015- 288с А.С.Кусков Гостиничное дело М.: Дашков и К°, 2009. 328с. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник для студентов СПО, М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник. –М.: Академия, 2015 Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: ПрофОбрИздат, 2006 – 208с.

10. Кадровое обеспечение программы

Реализация основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее или среднее профессиональное образование, соответствующее профилям преподаваемых дисциплин (модулей).

Преподаватели профессионального цикла имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Данные преподаватели

систематически проходят курсы повышения квалификации, стажировку на профильных предприятиях.

Состав преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество преподавателя	Преподаваемые дисциплины/курсы/темы лекций и практических занятий в соответствии с учебным планом образовательной программы	Уровень образования, специальность по диплому
1	Ропперт Анастасия Александровна	Охрана труда и техника безопасности в гостиничном деле	Высшее, ФГБОУ ВО «Кемеровский технологический институт пищевой промышленности (университет)» г. Кемерово, 06.07.2017г. Квалификация- бакалавр по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания. Диплом о профессиональной переподготовке ООО «Столичный учебный центр» квалификация – Специалист по охране труда по программе профессиональной переподготовке «Специалист по охране труда: Организация безопасности технологических процессов и производств», 14.09.2021г.
2	Кузнецова Вера Вениаминовна	Основы этики и делового общения	Высшее, Университет Российской академии образования, г. Москва, 10.07.2000г. Квалификация - Психолог. Преподаватель психологии по специальности «Психология».
3	Мурумбаева Алина Евгеньевна	Основы трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов	Высшее, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Алтайский государственный технический университет им И.И.Ползунова» г.Барнаул, 30.06.2014г. Квалификация «Учитель технологии и предпринимательства» Член МООО «PCO» с 2014г.

4	Занозина Елена Николаевна	Основы санитарии и гигиены	<p>Рубцовское медицинское училище по специальности «Лечебное дело» квалификация «Фельдшер», 1996г. КГБПОУ «Барнаульский базовый медицинский колледж» Удостоверение о повышении квалификации по программе Общая гигиена, 2022г.</p> <p>АНО ДПО «Пермский институт повышения квалификации работников здравоохранения»: сертификат специалиста по специальности «Санитария и гигиена», 2017г.</p> <p>Система добровольной сертификации: сертификат компетентности эксперта в области аттестации экспертов-аудиторов внутренних проверок систем менеджмента безопасности пищевой продукции на соответствие требованиям стандартов, 2022г.</p> <p>Международная ассоциация пищевой безопасности: -Сертификат на тему «Как отелю «не потерять свои звезды», 2023г. -Сертификат участия в деловой программе первого в России форума по организации питания и пищевой безопасности в сфере гостеприимства, 2023г.</p>
5	Галузина Тамара Николаевна	<p>Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности.</p> <p>Основы гостиничного дела.</p> <p>Управление качеством услуг в гостинице.</p> <p>Технологии гостиничной деятельности.</p> <p>Учебная практика</p>	<p>Высшее, Новосибирский институт советской кооперативной торговли, г.Новосибирск, 08.04.1987 по специальности «Экономика торговли». Квалификация «Экономист-организатор».</p> <p>КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»: - повышение квалификации в рамках стажерской практики региональной инновационной площадки «Специализированный центр Алтайского края по формированию компетенции в области сферы услуг движения "Worldskills Russia"»2018г.</p>

			<p>- Сертификат за участие в деловой программе регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям СПО УГС 43.00.00 «Сервис и туризм: 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис.</p> <p>РКЦ Worldskills Russia в Алтайском крае:</p> <p>-Сертификаты эксперта 2017г, 2018г. компетенции «Администрирование отеля».</p> <p>-Диплом эксперта 2019г. по компетенции «Администрирование отеля».</p>
--	--	--	---