



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

**государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Архангельской области
«Котласский техникум сервиса имени А.М. Меркушева»
(ГАПОУ АО «Котласский техникум сервиса имени А.М. Меркушева»)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по профессиям рабочих, должностям служащих
профессия 11695 ГОРНИЧНАЯ**

РАССМОТРЕНО

на заседании методической комиссии
гостиничного дела и торговли

Председатель МК  Н.П.Жестянникова

Протокол № 1/6 от «01» 03 2019 года

СОГЛАСОВАНО

И.о. директора ГАПОУ АО «Котласский
техникум сервиса имени А.М. Меркушева»
 Д.В.Соловьев

« » 2019 года



Программа профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям
служащих

11695 ГОРНИЧНАЯ

Нормативный срок освоения программы 72 часа при очной форме подготовки.

Квалификация выпускника: ГОРНИЧНАЯ

Организация-разработчик: ГАПОУ АО «Котласский техникум сервиса имени
А.М. Меркушева»

Разработчик:

Мастер производственного обучения

Н.П.Жестянникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА И ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ.....	5
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	6
ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА.....	7
3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ.....	8
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Нормативные документы для разработки программы по курсу 11695 Горничная

1.1. Нормативную правовую базу составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 464;

- Федеральный государственный образовательный стандарт по профессии среднего профессионального образования **11695 Горничная**, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 723;

- Положение об оказании платных образовательных услуг

1.2. Общая характеристика программы

Программа подготовки регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателя по данному направлению подготовки и включает в себя: учебный план, рабочую программу и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

1.3. Нормативный срок освоения 72 часа.

1.4. Требования к слушателю

К программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих допускаются лица имеющие основное обще или среднее общее образование.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА И ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ

2.1. Область профессиональной деятельности выпускника:

Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника:

- Умение пользоваться хозяйственной техникой;
- Знание методических указаний в сфере гостиничного обслуживания;
- Знание нормативно-правовой базы в сфере деятельности услуг учреждения;
- Отличное знание технологий уборки;
- Знание столового этикета.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Горничная должна **знать**:

1. «Правила техники безопасности, правила охраны труда и противопожарной безопасности, и внутреннего распорядка в гостиницах и иных средствах размещения»;
2. Устройство электропылесосов и электрополотеров;
3. Рациональную организацию труда на своем рабочем месте; системы оплаты труда;
4. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;
5. Правила безопасности труда, производственной санитарии, пожарной безопасности.

Горничная должна **уметь**:

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

2.3. Виды профессиональной деятельности выпускника:

Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения

2.4. Требования к результатам освоения основной образовательной программы

Выпускник, освоивший программу, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду деятельности:

ВПД 1 Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 6.1	Выполнять различные виды уборочных работ в номерном фонде и местах общего пользования в строгом соответствии с установленной последовательностью
ПК 6.2	Проверять комнаты после выезда и контролировать своевременный возврат личных вещей гостей
ПК 6.3	Выполнять уборочные работы с соблюдением санитарно-гигиенических норм, техники безопасности, правил охраны труда и противопожарной безопасности
ПК 6.4	Осуществлять постоянный уход за уборочной техникой и инвентарем, правильно и бережно использовать моющие средства

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГАПОУ АО «Котласский
техникум сервиса имени А.М. Меркушева»
Д.В.Соловьев

« »

2019 года

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Профессия
Квалификация
Срок обучения

11695 горничная
горничная
72 часа

№ п/п	Курсы, предметы	Макси- мальная нагрузка	Самосто- ятельная работа	Обязательная аудиторная нагрузка	В т.ч. практических	Форма промежуточной аттестации
1	Охрана труда и производственная санитария	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	Комплексный дифференцированный зачет
2	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4	2	2	1	
3	Оборудование для обслуживания номеров	4	2	2	1	
4	ПМ.06 Выполнение работ по профессии горничная, в т.ч.			65		
4.1	МДК.06.01 Организация и технология уборки номеров	4	2	2	2	
4.2	Учебная практика	16		16		
4.3	Производственная практика	47		47		
	Квалификационный экзамен	1		1		Квалификационный экзамен
	ИТОГО	80	8	72	5	

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГАПОУ АО «Котласский
техникум сервиса имени А.М. Меркушева»
Д.В.Соловьев

« » 2019 года

**ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА
по профессии 11695 ГОРНИЧНАЯ**

Рабочие дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Т	УП	УП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП	ПП КЭ

Условные обозначения:

Т- теория

УП – учебная практика

ПП – производственная практика

КЭ – квалификационный экзамен

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ

Оценка качества освоения программы профессиональной переподготовки по рабочей профессии **горничная** включает текущий контроль знаний, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль знаний и промежуточная аттестация проводится образовательным учреждением по результатам освоения программ учебных дисциплин и профессиональных модулей. Задания для текущего контроля разрабатываются мастером производственного обучения (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

Практика оформляется дневником-отчетом и производственной характеристикой (ПРИЛОЖЕНИЕ 3).

Обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков по программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (ПРИЛОЖЕНИЕ 2).

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и аттестацию, выдаются документы установленного образца об уровне квалификации.

**Задания для промежуточной аттестации по профессии 11695 Горничная
(Комплексный дифференцированный зачет)**

Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:

1. Укажите административное помещение

- А. вестибюль
- В. киноконцертный зал
- С. зал конференций

2. Основную часть площади зданий занимают

- А. административные помещения
- В. жилые номера
- С. подсобные и хозяйственные помещения

3. Укажите вид уборки жилого номера

- А. уборка номерного фонда
- В. генеральная уборка
- С. уборка санузла в номере

4. В первую очередь убирают

- А. забронированные номера
- В. номера после выезда гостя
- С. выполняют экспресс-уборку

5. Уборку в номере начинают

- А. с уборки кровати
- В. с уборки обеденного стола
- С. с уборки поверхностей от пыли

6. Уборку номера с заменой белья проводят

- А. только в присутствии гостя
- В. без присутствия гостя
- С. это не имеет значения, главное удобство для гостя

7. Простыню расстилают

- А. внешний край подгибают под матрас
- В. внешний край опускают в 20 см от пола
- С. внешний край закрывает матрас

8. Подушка кладется

- А. клапаном вниз
- В. клапаном к изголовью
- С. клапаном вправо

9. Стекланные поверхности протирают

- А. сначала влажной, затем сухой тряпкой
- В. только влажной
- С. только сухой

10. Ящики письменного стола

- А. протирают от пыли
- В. не трогают до выезда гостя
- С. удаляют пыль пылесосом

11. Телевизор протирают

- А. влажной тряпкой
- В. сухой тряпкой
- С. сначала влажной, затем сухой

12. После работы с пылесосом

- А. протирают пыль с подоконников, плинтусов
- В. пыль уже не нужно протирать
- С. в зависимости от её наличия

- 13. За работой холодильника в номере, следит**
А. горничная
В. руководитель службы номерного фонда
С. электрик
- 14. За работой электрооборудования, используемого при уборке, следит**
А. горничная
В. руководитель службы номерного фонда
С. электрик
- 15. Мытье оконных внутренних рам проводят**
А. 2 раза в неделю
В. 2 раза в месяц
С. 2 раза в год
- 16. В объем уборочных работ забронированных номеров входит**
А. сухая протирка пыли
В. влажная протирка пыли с поверхностей и пола
С. сухая протирка, влажная протирка пыли и пола
- 17. Резиновый коврик в ванной**
А. достаточно промыть горячей водой
В. ополаскивают с дезинфицирующим средством
С. пункты А и В
- 18. Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить» работают пылесосом**
А. можно, т.к. идет уборка коридора
В. не желательно, можно сделать это позже
С. категорически нельзя
- 19. При уборке номера грязную посуду (имущество гостя)**
А. моет горничная
В. сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
С. моет сам гость
- 20. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы**
А. оплачивается гостем на основании акта
В. оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
С. не оплачивается гостем
- 21. О количестве использованного белья горничные отчитываются**
А. раз в неделю
В. в конце месяца, составляя отчет
С. ежедневно
- 22. Одним из важнейших требований к униформе горничных является**
А. повышенная износостойкость, влагоустойчивость
В. её эстетическое оформление
С. особых требований нет, главное – удобство
- 23. Персонал отеля не должен беспокоить гостя, если табличка на дверной ручке номера с просьбой «Не беспокоить» висит**
А. 6 ч
В. 12 ч
С. 24 ч
- 24. После мытья стаканов в номере**
А. переворачивают вверх дном
В. накрывают салфеткой
С. просто устанавливают в предназначенном месте
- 25. В случае обнаружения в номере забытой вещи гостя, горничная обязана**
А. выбросить
В. сообщить службе АХС, после осмотра сотрудниками службы безопасности
С. отправить в сейф

Критерии оценивания:

Критерии оценивания: 23-25 правильных ответов – 5 «отлично»;

20 - 22 правильных ответов – 4 «хорошо»;

17 - 19 правильных ответов – 3 «удовлетворительно»;

16 и ниже правильных ответов – 2 «неудовлетворительно»

Ключ к заданию

1. А	6. С	11. В	16. С	21. С
2. В	7. С	12. А	17. В	22. А
3. С	8. В	13. А	18. В	23. С
4. А	9. А	14. А	19. С	24. В
5. В	10. В	15. С	20. А	25. В

Билеты к квалификационному экзамену по профессии 11695 Горничная

БИЛЕТ № 1

1. Классификация номеров средств размещения в соответствии с классификацией, принятой в Российской Федерации.

БИЛЕТ № 2

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда.

БИЛЕТ № 3

1. Требования к персоналу номерного фонда.

БИЛЕТ № 4

1. Последовательность, виды и этапы уборки номеров.

БИЛЕТ № 5

1. Контроль качества уборки номеров.

БИЛЕТ № 6

1. Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений.

БИЛЕТ № 7

1. Уборочная техника, инвентарь, материалы.

БИЛЕТ № 8

1. Чистящие и моющие средства для уборки номеров.

БИЛЕТ № 9

1. Продукция индивидуального пользования в гостиницах и иных средствах размещения.

БИЛЕТ № 10

1. Меры безопасности при работе с уборочной техникой, инвентарем, материалами.

БИЛЕТ № 11

1. Требования безопасности труда горничной.

БИЛЕТ № 12

1. Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

дата	наименование выполненных работ	Подпись ответственного
	Соблюдение «Правил техники безопасности, правил охраны труда и противопожарной безопасности, и внутреннего распорядка в гостиницах и иных средствах размещения»	
	Выполнение уборочных работ с соблюдением санитарно-гигиенических норм и техники безопасности	
	Выполнение ежедневных уборочных работ в номерном фонде в строгом соответствии с установленной последовательностью	
	Выполнение генеральной уборки в номерном фонде в строгом соответствии с установленной последовательностью	
	Выполнение различных видов уборочных работ местах общего пользования в строгом соответствии с установленной последовательностью	
	Осуществление постоянного ухода за уборочной техникой и инвентарем	
	Соблюдение правил использования моющих средств	
	Проверка комнат после выезда и контроль за своевременным возвратом личных вещей гостей	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Профессия 11695 Горничная

На _____
(ФИО)

на базе _____
(наименование предприятия)

Показатели выполнения производственных заданий:

Уровень освоения профессиональных компетенций имеет хорошие теоретические знания, применяет их на практике, знает сущность и понимает организацию уборочных работ

_____ (оценка)

Трудовая дисциплина и соблюдение техники безопасности

знает и соблюдает правила охраны труда и техники безопасности, правила внутреннего распорядка предприятия, требования гигиены и санитарии.

_____ (оценка)

Выводы и предложения

профессиональные компетенции освоены в полном объеме

_____ (оценка)

« ____ » _____ 20 ____ год

Руководитель практики от организации

(должность, подпись, ФИО)

МП