

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Центр опережающей  
профессиональной подготовки

СОГЛАСОВАНО:

Директор гостиницы  
«Гранд Плаза»

  
И.С. Саркисова  
«18» марта 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Директор  
ГБПОУ ГТМАУ

  
Л.М. Фенева  
«18» марта 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по  
дополнительному образованию  
ФГБОУ ВО Ставропольский  
ГАУ, профессор

  
О.М. Лисова  
«18» марта 2022 г.

*Категория слушателей: лица с  
14 летнего возраста до 18-ти  
летнего возраста, в том числе  
с ограниченными  
возможностями здоровья, не  
имеющие основного общего или  
среднего общего образования*

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ  
11695 «ГОРНИЧНАЯ»**

*(профессиональная подготовка)*

г. Ставрополь, 2022 год

Основная программа профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии 11695 «Горничная» рассмотрена и утверждена учебно-методической комиссией Центра опережающей профессиональной подготовки (протокол № 6 от 20.01.2022г.).

## **1. Общая характеристика программы**

### **1.1. Цель реализации программы**

- ранняя профессиональная социализация лиц в возрасте до восемнадцати лет;
- удовлетворение потребности в профессиональном обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- расширение интереса к трудовому и профессиональному обучению в условиях структурных изменений на рынке труда, роста конкуренции, определяющих постоянную потребность экономики Ставропольского края в профессиональной мобильности молодежи;
- подготовка квалифицированных рабочих и освоение профессиональных компетенций по профессии «Горничная»;
- овладение слушателями новым видом профессиональной деятельности – горничной для работы в гостиницах, санаториях, домах отдыха.

## **2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения**

### **2.1 Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации, трудовых функций и (или) уровней квалификации.**

Программа реализуется в рамках:

- Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС), 11695 Горничная;
- требований профессионального стандарта «Горничная» 33.021; трудовая функция А – Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения), утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «05» сентября 2017 г. №675 н, в редакции на «22» сентября 2017г.
- на основании бессрочной лицензии регистрационный №1887, серии 90Л01 №008917, выданной 20.01.2016 г. Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации (раздел Профессиональное обучение»).

***Область профессиональной деятельности выпускников***

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

***Объекты профессиональной деятельности выпускников:***

– Помещения, предназначенные для размещения, вспомогательные помещения.

– Моющие средства, белье и уборочный инвентарь.

К освоению программы допускаются лица без предъявления требований к образованию. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Выпускник, освоивший программу профессионального обучения по профессии 11695 «Горничная», должен быть готов к выполнению основного вида деятельности: Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Присваиваемая квалификационная категория (разряд): **1.**

## **2.2 Требования к результатам освоения программы**

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен:

**ЗНАТЬ:**

– Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.

– Правила обработки различных поверхностей номерного фонда.

– Правила подбора и использования уборочного инвентаря.

– Правила и методы текущей уборки номерного фонда.

– Процедуры выезда гостя.

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

– Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.

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

– Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

– Правила уборки номерного фонда после выезда гостей.

– Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде.

- Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда.
- Правила генеральной уборки номерного фонда.
- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

УМЕТЬ:

- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.
- Производить текущую уборку номерного фонда.
- Осуществлять экипировку номерного фонда.
- Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.
- Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.
- Производить уборку номерного фонда после выезда гостей.
- Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей
- Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов
- Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде.
- Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.

## 2.3 Планируемые результаты обучения

Вид профессиональной деятельности	Квалификация	Трудовые функции	Перечень новых компетенций	Знания	Умения
<b>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</b>		Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда</li> <li>• Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде</li> <li>• Комплектация номерного фонда расходными материалами</li> <li>• Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде</li> <li>• Уборка ванной комнаты в номерном фонде</li> <li>• Уборка спальни, комнат в номерном фонде</li> <li>• Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке</li> <li>• Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</li> <li>• Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде</li> <li>• Регистрация забытых и потерянных гостями вещей</li> <li>• Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</li> <li>• Правила обработки различных поверхностей номерного фонда</li> <li>• Правила подбора и использования уборочного инвентаря</li> <li>• Правила и методы текущей уборки номерного фонда</li> <li>• Процедуры выезда гостя</li> <li>• Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</li> <li>• Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>• Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> <li>• Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</li> <li>• Производить текущую уборку номерного фонда</li> <li>• Осуществлять экипировку номерного фонда</li> <li>• Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</li> <li>• Вести документацию по текущей уборке номерного фонда</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием номера при выезде гостя</li> </ul>		
		<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей</li> <li>• Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде</li> <li>• Комплектация номерного фонда расходными материалами</li> <li>• Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде</li> <li>• Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде</li> <li>• Уборка ванной комнаты в номерном фонде</li> <li>• Уборка спальни, комнат в номерном фонде</li> <li>• Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде</li> <li>• Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде</li> <li>• Регистрация забытых и потерянных гостями вещей</li> <li>• Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения</li> <li>• Прием номера при</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда</li> <li>• Правила обработки различных поверхностей номерного фонда</li> <li>• Правила подбора и использования уборочного инвентаря</li> <li>• Правила уборки номерного фонда после выезда гостей</li> <li>• Процедуры выезда гостя</li> <li>• Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</li> <li>• Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>• Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> <li>• Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера</li> <li>• Производить уборку номерного фонда после выезда гостей</li> <li>• Осуществлять экипировку номерного фонда</li> <li>• Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда</li> <li>• Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей</li> </ul>

			выезде гостя		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда</li> <li>Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой</li> <li>Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой</li> <li>Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда</li> <li>Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда</li> <li>Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде</li> <li>Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> <li>Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде</li> <li>Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда</li> <li>Правила генеральной уборки номерного фонда</li> <li>Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда</li> <li>Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов</li> <li>Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде</li> <li>Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде</li> </ul>

## 2.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Программа профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

К освоению программы профессиональной подготовки по профессии 11695 «Горничная» допускаются лица с 14 летнего возраста до 18-ти летнего возраста, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие основного общего или среднего общего образования.

## 3. Содержание программы

### 3.1 Трудоемкость обучения (час)

Аудиторные занятия, в том числе:	59
Лекции	29
Лабораторные занятия	-
Практические занятия, семинары (деловые игры, круглые столы, мастер-классы, тренинги, выездные занятия и др.)	30
Практическое обучение (производственная практика)	20
Дистанционные занятия, в том числе:	19
Лекции	19
Лабораторные занятия	-
Практические занятия, семинары	
Самостоятельная работа	36
Промежуточная аттестация	6
Итоговая аттестация	4
<b>ВСЕГО:</b>	<b>144</b>

### 3.2 Форма обучения

Форма обучения – очная (с применением дистанционных образовательных технологий).

### 3.3 Режим занятий

Рабочая неделя: понедельник-суббота

Выходные дни: воскресенье

Занятия проводятся 6 раз в неделю по 2-4 часа.

Календарный период обучения - по мере комплектования группы.

Продолжительность производственной нагрузки 20 часов

Продолжительность академического часа - 45 мин.

Максимальный объем нагрузки (1 день) - 4 академических часа

Продолжительность перерыва между академическими часами - 5 мин.



## 4. Содержание программы

### 4.1. Учебный план основной программы профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии 11695 «Горничная»

№ п/п	Наименование раздела	Трудоемкость, час.	Аудиторные занятия				Практическое обучение (производственная практика)	Дистанционные занятия				СРС, час.	Текущий контроль			Промежуточная аттестация	
			Всего, час	из них				Всего, час	из них				РК, РГР, реферат	КР	КП	Зачет	Экзамен
				лекции	лабор. работы	практические занятия, семинары			лекции	лабор. работы	практ. занятия, семинары						
<b>ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>		<b>47</b>	<b>21</b>	<b>9</b>		<b>12</b>		<b>9</b>	<b>9</b>			<b>14</b>				<b>3</b>	
1.	Модуль 1. Введение в профессию	7	2	2				2	2			2				1	
2.	Модуль 2. Требования охраны труда и техника безопасности	19	10	4		6		4	4			4				1	
3.	Модуль 3. Организация работы и самоуправление	21	9	3		6		3	3			8				1	
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>		<b>93</b>	<b>38</b>	<b>20</b>		<b>18</b>	<b>20</b>	<b>10</b>				<b>22</b>				<b>3</b>	
4.	Модуль 1. Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей	33	20	12		8		4				8				1	
5.	Модуль 2. Организация рабочего места и уборка забронированных номеров и номеров после выезда гостей	25	12	6		6		4	4			8				1	

6.	Модуль 3. Оформление номера по особому случаю	15	6	2		4		2	2			6				1	
7.	Практическое обучение (Производственная практика)	20					20										
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)		4															4
<b>Всего:</b>		<b>144</b>	<b>59</b>	<b>29</b>		<b>30</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>19</b>			<b>36</b>				<b>6</b>	<b>4</b>
* КП - курсовой проект, КР - курсовая работа, РК - контрольная работа, РГР - расчетно-графическая работа, Реф. – реферат																	

**4.2. Учебно-тематический план основной программы профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии 11695 «Горничная»**

№ п/п	Наименование раздела	Трудоемкость, час.	Аудиторные занятия				Практическое обучение (производственная практика)	Дистанционные занятия				СРС, час.	Текущий контроль			Промежуточная аттестация	
			Всего, час	из них				Всего, час	из них				РК, РГР, реферат	КР	КП	Зачет	Экзамен
				лекции	лабор. работы	практические занятия, семинары			лекции	лабор. работы	практ. занятия, семинары						
<b>ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>		<b>47</b>	<b>21</b>	<b>9</b>		<b>12</b>		<b>9</b>	<b>9</b>			<b>14</b>				<b>3</b>	
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Введение в профессию</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>2</b>	<b>2</b>			<b>2</b>				<b>1</b>	
1.1.	Правовое регулирование в профессиональной деятельности	3	1	1				1	1			1					
1.2.	Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса.	3	1	1				1	1			1					
	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>1</i>														<i>1</i>	
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Требования охраны труда и техника безопасности</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>4</b>		<b>6</b>		<b>4</b>	<b>4</b>			<b>4</b>				<b>1</b>	
2.1.	Общие требования охраны труда и техники безопасности	3	1	1				1	1			1					
2.2.	Правила безопасной работы с моющими и чистящими средствами. Техника безопасности при работе с	5	3	1		2		1	1			1					

	электрооборудованием															
2.3	Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара.	5	3	1		2		1	1			1				
2.4	Организация первой доврачебной медицинской помощи	5	3	1		2		1	1			1				
	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>1</i>														<i>1</i>
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Организация работы и самоуправление</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>3</b>		<b>6</b>		<b>3</b>	<b>3</b>			<b>8</b>				<b>1</b>
3.1.	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей	6	3	1		2		1	1			2				
3.2.	Стандарты внешнего вида и обязанности горничной. Санитарно – гигиенические требования.	4	2			2						2				
3.3.	Структура подразделения «Номерной фонд»	4	1	1				1	1			2				
3.4.	Уборка номера. Виды. Алгоритм. Характеристика материально-производственные средств для обеспечения уборочных работ	6	3	1		2		1	1			2				
	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>1</i>														<i>1</i>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>		<b>93</b>	<b>38</b>	<b>20</b>		<b>18</b>		<b>20</b>	<b>10</b>			<b>22</b>				<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Модуль 1. Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>12</b>		<b>8</b>		<b>4</b>	<b>4</b>			<b>8</b>				<b>1</b>
4.1.	Комплектование тележки горничной необходимым оборудованием и инвентарем	16	10	6		4		2	2			4				

	для уборки номера.															
4.2.	Технология проведения текущей уборки номера	16	10	6		4		2	2			4				
	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>1</i>														<i>1</i>
<b>5.</b>	<b>Модуль 2. Организация рабочего места и уборка забронированных номеров и номеров после выезда гостей</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>4</b>	<b>4</b>			<b>8</b>				<b>1</b>
5.1	Технология проведения уборки номера после выезда гостей	14	8	4		4		2	2			4				
5.2	Технология проведения уборки забронированных номеров	10	4	2		2		2	2			4				
	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>1</i>														<i>1</i>
<b>6.</b>	<b>Модуль 3. Оформление номера по особому случаю</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>4</b>		<b>2</b>	<b>2</b>			<b>6</b>				<b>1</b>
6.1	Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю	7	3	1		2		1	1			3				
6.2	Промежуточная уборка. Вечерний сервис (Tur№ dow№ service)	7	3	1		2		1	1			3				
	<i>Промежуточная аттестация</i>	<i>1</i>														<i>1</i>
<b>7.</b>	<b>Практическое обучение (Производственная практика)</b>	<b>20</b>				<b>20</b>		<b>20</b>								
<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>		<b>4</b>														<b>4</b>
<b>Всего:</b>		<b>144</b>	<b>59</b>	<b>29</b>		<b>30</b>		<b>20</b>	<b>19</b>	<b>19</b>		<b>36</b>				<b>6</b>

\* КП - курсовой проект, КР - курсовая работа, РК - контрольная работа, РГР - расчетно-графическая работа, Реф. – реферат

**4.3. Дисциплинарное содержание основной программы профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии 11695 «Горничная»**

**РАЗДЕЛ 1 ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ**

**МОДУЛЬ 1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ (7 часов)**

**Тема 1.1. Правовое регулирование в профессиональной деятельности (1 час.)**

Понятие, принципы, источники правового регулирования профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. Основные нормативно-правые акты, регулирующие деятельность предприятий размещения постояльцев.

**Тема 1.2. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса (1 час.)**

Правила лексического общения с проживающими. Основные слова и выражения, которые целесообразно использовать в практике работы горничной. Гостеприимство. Телефонный этикет. Персонализированный сервис.

**Перечень дистанционных занятий**

**Тема 1.1. Правовое регулирование в профессиональной деятельности (1 час.)**

Права и обязанности работников сферы гостеприимства. Права и обязанности тех, кто размещается на предприятиях сферы гостеприимства.

**Тема 1.2. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса (1 час.)**

Характеристика понятия «Контактная зона». Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса. Этика как система знаний. Понятия морали и нравственности. Деловая (профессиональная) этика. Деловой этикет. Этикетные формы делового общения. Правила служебного этикета.

### **Перечень тем для самостоятельной работы слушателей**

<b>Номер темы</b>	<b>Наименование тем самостоятельных занятий</b>
<b>1.</b>	Трудовые права и обязанности работников сферы сервиса (1 час)
<b>2.</b>	Контактная зона и коммуникативное пространство в организациях сервиса (1 час)

**Промежуточная аттестация (зачет) - 1 час.**

## **МОДУЛЬ 2. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ (19 часов)**

### **Тема 2.1. Общие требования охраны труда и техники безопасности (1 час.)**

Общие требования охраны труда и техники безопасности на объектах гостеприимства. Требования Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Российской Федерации, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

### **Тема 2.2. Правила безопасной работы с моющими и чистящими средствами. Техника безопасности при работе с электрооборудованием (1 час.)**

Правила безопасной работы с моющими и чистящими средствами. Техника безопасности при работе с электрооборудованием.

### **Тема 2.3. Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара (1 час.)**

Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара. Алгоритм действий и правил пожарной безопасности гостей.

### **Тема 2.4. Организация первой доврачебной медицинской помощи (1 час.)**

Организация первой доврачебной медицинской помощи.

### **Перечень практических (лабораторных) занятий, семинары**

### **Тема 2.1. Общие требования охраны труда и техники безопасности (1 час)**

Производственный травматизм и профессиональные заболевания.

**Тема 2.2. Правила безопасной работы с моющими и чистящими средствами. Техника безопасности при работе с электрооборудованием. (2 часа)**

Анализ и обоснование специфичных требований охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции. Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников.

**Тема 2.3. Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара (2 час.)**

Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара. Алгоритм действий и правил пожарной безопасности гостей. Порядок информирования руководства и/или соответствующих служб о возникших неисправностях. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

**Тема 2.4. Организация первой доврачебной медицинской помощи (2 час.)**

Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

**Перечень дистанционных занятий**

**Тема 2.1. Общие требования охраны труда и техники безопасности (1 час.)**

Средства индивидуальной защиты (СИЗ) и их применение при проведении уборки.

**Тема 2.2. Правила безопасной работы с моющими и чистящими средствами. Техника безопасности при работе с электрооборудованием (1 час.)**

Требования технологических инструкций.

**Тема 2.3. Пожарная безопасность. Техника эвакуации в случае пожара (1 час.)**

Порядок информирования руководства и/или соответствующих служб о возникших неисправностях. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.



**Тема 2.4. Организация первой доврачебной медицинской помощи (1 час.)**

Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

**Перечень тем для самостоятельной работы слушателей**

<b>Номер темы</b>	<b>Наименование тем самостоятельных занятий</b>
<b>1.</b>	Условия труда и их влияние на работоспособность человека. Производственный травматизм (1 час)
<b>2.</b>	Производственный травматизм. Виды профессиональных заболеваний в системе сферы сервиса (1 час)
<b>3.</b>	Мероприятия, обеспечивающие защиту путей эвакуации при пожаре (1 час)
<b>4.</b>	Последовательность оказания первой доврачебной помощи. Первая доврачебная помощь (1 час)

**Промежуточная аттестация (зачет) - 1 час.**

**МОДУЛЬ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ И САМОУПРАВЛЕНИЕ (21 час.)**

**Тема 3.1. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей (1 час.)**

Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня).

**Тема 3.3. Структура подразделения «Номерной фонд» (1 час.)**

Виды помещений предприятия сферы гостеприимства. Служебные помещения. Жилые помещения. Номерной фонд предприятия сферы гостеприимства.

**Тема 3.4. Уборка номера. Виды. Алгоритм. Характеристика материально-производственные средств для обеспечения уборочных работ (1 час.)**

Уборка номера. Виды. Алгоритм.

**Перечень практических (лабораторных) занятий, семинары**

**Тема 3.1. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей (2 часа) (2 час.)**

Разбор практических ситуаций в работе службы горничных, требующих взаимодействия с различными службами отеля.

**Тема 3.2. Стандарты внешнего вида и обязанности горничной. Санитарно – гигиенические требования (2 час.)**

Анализ общих стандартов внешнего вида горничной, обязанностей.

**Тема 3.4. Уборка номера. Виды. Алгоритм. Характеристика материально-производственных средств для обеспечения уборочных работ (2 час.)**

Изучение технологии уборочных работ, последовательности уборки номеров. Характеристика материально-производственных средств для обеспечения уборочных работ.

**Перечень дистанционных занятий**

**Тема 3.1. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей (1 час.)**

Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. Служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда.

**Тема 3.3. Структура подразделения «Номерной фонд» (1 час.)**

Характеристика и классификация гостиничных номеров. Классификация гостиничных номеров. Российская классификация гостиничных номеров. Зарубежные классификации гостиничных номеров.

**Тема 3.4. Уборка номера. Виды. Алгоритм. Характеристика материально-производственных средств для обеспечения уборочных работ (1 час.)**

Характеристика материально-производственных средств для обеспечения уборочных работ.

**Перечень тем для самостоятельной работы слушателей**

<b>Номер темы</b>	<b>Наименование тем самостоятельных занятий</b>
<b>1.</b>	Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей (2 часа)
<b>2.</b>	Уборка номера. Виды. Алгоритм. Характеристика материально-производственных средств для обеспечения уборочных работ (2 часа)
<b>3.</b>	Заполнение основных технологических документов службы АХС гостиницы (2 часа)

<b>4.</b>	Уборка номеров: виды, последовательность, этапы (2 часа)
-----------	--

**Промежуточная аттестация (зачет) - 1 час.**

## **РАЗДЕЛ 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ**

### **МОДУЛЬ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА И ТЕКУЩАЯ УБОРКА НОМЕРА ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ (33 часа)**

**Тема 1.1. Комплектование тележки горничной необходимым оборудованием и инвентарем для уборки номера (6 час.)**

Правила комплектации тележки горничной по стандарту.

**Тема 1.2. Технология проведения текущей уборки номера (6 час.)**

Виды, назначение и принцип работы простой техники для механизированной уборки (пылесосы для сухой и влажной уборки). Стандарты качества уборки номера.

#### **Перечень практических (лабораторных) занятий, семинары**

**Тема 1.1. Комплектование тележки горничной необходимым оборудованием и инвентарем для уборки номера (4 час.)**

Комплектация тележки горничной.

**Тема 1.2. Технология проведения текущей уборки номера (4 час.)**

Уборка жилой зоны номера. Уборка твердых и мягких поверхностей жилой зоны номера, смена постельного белья и полотенец. Уборка санитарной зоны номера. Мытье и натирка оборудования ванной комнаты (душевая кабина, умывальник, туалет).

#### **Перечень дистанционных занятий**

**Тема 1.1. Комплектование тележки горничной необходимым оборудованием и инвентарем для уборки номера (2 час.)**

Комплектование тележки горничной необходимым оборудованием, инвентарем, бельем, расходными материалами для уборки номера.

**Тема 1.2. Технология проведения текущей уборки номера (2 час.)**

Технологию уборки номера. Технологические процессы уборки различных поверхностей. Типы загрязнений поверхностей, их признаки. Правила и методы уборки номера.

#### **Перечень тем для самостоятельной работы слушателей**

<b>Номер темы</b>	<b>Наименование тем самостоятельных занятий</b>
-------------------	---

<b>1.</b>	Комплектование тележки горничной необходимым оборудованием и инвентарем для уборки номера. (4 часа)
<b>2.</b>	Технология проведения текущей уборки номера (4 часа)

**Промежуточная аттестация (зачет) - 1 час.**

## **МОДУЛЬ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА И УБОРКА НОМЕРА ПОСЛЕ ВЫЕЗДА ГОСТЕЙ (25 час.)**

**Тема 2.1. Технология проведения уборки номера после выезда гостей (4 час.)**

Алгоритмизацию действий по уборке номера. Виды уборки.

**Тема 2.2. Технология проведения уборки забронированных номеров (2 час.)**

Технология проведения уборки забронированных номеров. Объем уборочных работ забронированных номеров.

### **Перечень практических (лабораторных) занятий, семинары**

**Тема 2.1. Технология проведения уборки номера после выезда гостей (4 час.)**

Уборка твердых и мягких поверхностей номера. Мытье ванной комнаты. Пополнение номера средствами личного пользования гостя. Подготовка номера к заезду.

**Тема 2.2. Технология проведения уборки забронированных номеров (2 час.)**

Технология проведения уборки забронированных номеров

### **Перечень дистанционных занятий**

**Тема 2.1. Технология проведения уборки номера после выезда гостей (2 час.)**

Действия по уборке номера. Виды уборки.

**Тема 2.2. Технология проведения уборки забронированных номеров (2 час.)**

Технология проведения уборки забронированных номеров. Объем уборочных работ забронированных номеров.

### **Перечень тем для самостоятельной работы слушателей**

<b>Номер темы</b>	<b>Наименование тем самостоятельных занятий</b>
<b>1.</b>	Технология проведения уборки номера после выезда гостей (4 часа)
<b>2.</b>	Технология проведения уборки забронированных номеров (4 часа)

**Промежуточная аттестация (зачет) - 1 час**

### **МОДУЛЬ 3. ОФОРМЛЕНИЕ НОМЕРА ПО ОСОБОМУ СЛУЧАЮ (15 часов)**

**Тема 3.1. Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю (1 час.)**

Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю по запросу гостя.

**Тема 3.2. Промежуточная уборка. Вечерний сервис (Tur№ dow№ service) (1 час.)**

Технология проведения уборки. Промежуточная уборка номеров.

#### **Перечень практических занятий**

**Тема 3.1. Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю (1 час)**

Отработка навыков по оформлению ка номера по определенному случаю .

**Тема 3.2. Промежуточная уборка. Вечерний сервис (Tur№ dow№ service) (1 час)**

Отработка навыков технологии проведения промежуточной уборки номеров

#### **Перечень дистанционных занятий**

**Тема 3.1. Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю (1 час.)**

Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю по запросу гостя.

**Тема 3.2. Промежуточная уборка. Вечерний сервис (Tur№ dow№ service) (1 час.)**

Технология проведения уборки. Промежуточная уборка номеров.

### Перечень тем для самостоятельной работы слушателей

Номер темы	Наименование тем самостоятельных занятий
1.	Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю (3 часа)
2.	Промежуточная уборка. Вечерний сервис (Tur№ dow№ service) (3 часа)

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ (производственная практика)

Производственная практика проводится в форме стажировки в образовательном учреждении.

Тема занятия	Часы
Применение средства индивидуальной защиты	2
Выполнение работ по уборке номерного фонда в соответствии с требованиями техники безопасности и охраны труда	4
Подбор необходимого оборудования, инвентаря, химических моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда, расходных материалов	2
Выполнение комплектации тележки горничной в соответствии с санитарными нормами и правилами	2
Выполнение текущей уборки номерного фонда в соответствии с технологией	3
Выполнение уборки гостиничного номера после выезда гостей в соответствии с технологией	3
Выполнение уборки забронированных номеров	1
Выполнение промежуточной уборки. Вечерний сервис (Tur№ dow№ service)	1
Осуществление экипировки номера. Подготовка номера по определенному случаю	1
Зачет	1

**Промежуточная аттестация (зачет, проводится на последнем занятии за счет часов практического обучения).**

### 5. Условия реализации программы

#### 5.1. Организационно-педагогические условия

К проведению занятий по программе профессионального обучения допускаются штатные преподаватели образовательного учреждения (совместители внутренние и внешние) с соответствующей квалификацией преподаваемых дисциплин, а также преподаватели, привлеченные по

договору возмездного оказания образовательных услуг физическим лицом, имеющих среднее профессиональное или высшее образование и стаж работы не менее 1 года в сфере преподаваемых дисциплин.

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели (специалисты отрасли).

## **5.2. Материально-технические условия реализации программы** **Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация основной программы профессионального обучения предполагает наличие:

<b>Наименование помещения</b>	<b>Вид занятий</b>	<b>Наименование оборудования, программного обеспечения</b>
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Учебная лаборатория (Гостиничный номер)	Лабораторные и практические занятия, производственная практика, квалификационный экзамен	Оборудование реального номера, комнаты горничной, оснащенная тележка горничной

## **5.3. Учебно-методическое обеспечение программы**

- комплект оценочной документации по компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.

## **5.4. Календарный учебный график**

<b>Период обучения (недели)*</b>	<b>Наименование модуля (раздела, темы)</b>
1 неделя	<b>Раздел Теоретическое обучение</b> Модуль 1. Введение в профессию
2 неделя	<b>Раздел Теоретическое обучение</b> Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности
3 неделя	<b>Раздел Теоретическое обучение</b> Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности
4 неделя	<b>Раздел Теоретическое обучение</b> Модуль 3. Организация работы и самоуправление
5 неделя	<b>Раздел Теоретическое обучение</b> Модуль 3. Организация работы и самоуправление

6 неделя	<b>Раздел Профессиональное обучение</b> Модуль 1. Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей
7 неделя	<b>Раздел Профессиональное обучение</b> Модуль 1. Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей
8 неделя	<b>Раздел Профессиональное обучение</b> Модуль 1. Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей
9 неделя	<b>Раздел Профессиональное обучение</b> Модуль 2. Организация рабочего места и уборка бронированных номеров и номеров после выезда гостей
10 неделя	<b>Раздел Профессиональное обучение</b> Модуль 2. Организация рабочего места и уборка бронированных номеров и номеров после выезда гостей
11 неделя	<b>Раздел Профессиональное обучение</b> Модуль 3. Оформление номера по особому случаю
12 неделя	<b>Раздел Профессиональное обучение</b> Модуль 3. Оформление номера по особому случаю
13 неделя	<b>Практическое обучение (производственная практика)</b>
14 неделя	<b>Итоговая аттестация</b>
*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий	

## 6. Оценка качества освоения программы

### 6.1 Форма аттестации

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов, и позволяет оценить приобретенные слушателями необходимые знания, умения и уровень сформированности компетенций.

По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки:

- по двухбалльной системе («удовлетворительно» (зачтено) или «неудовлетворительно» (не зачтено). Форма ПА – зачет.

- по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). Форма ИА – экзамен.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы профессионального обучения по профессии 11695 «Горничная» (промежуточная и итоговая



аттестация) создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

### **Итоговая аттестация**

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программами модулей.

Итоговая аттестация слушателей по программе профессиональной подготовки по профессии 11695 «Горничная» проводится в форме квалификационного экзамена и позволяет определить готовность к выполнению соответствующего вида профессиональной деятельности и уровень сформированности обеспечивающих его профессиональных компетенций.

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Квалификационных экзамен включает в себя проверку теоретических и практических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационной характеристике профессии.

Проверка теоретических знаний проводится в форме тестирования по теоретическим вопросам модулей.

Практическая часть состоит в демонстрации слушателями приобретенных навыков работы по заданию, предложенному экзаменационной комиссией.

Итоговая оценка за квалификационный экзамен определяется общим суммарным количеством баллов, полученных по результатам теоретической и практической части экзамена.

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и получившим положительную оценку на итоговой аттестации, присваивается квалификация Горничная и выдается свидетельство о профессии рабочего (должности служащего) установленного образца.

## **6.2 Оценочные средства**

### **ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ**

#### **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ - МОДУЛЬ 1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ**

##### **1. Трудовое право регулирует отношения в сфере:**

- а) производства
- б) наемного труда
- в) экономики

**2. Форма трудового договора:**

- а) нотариальная
- б) устная
- в) письменная

**3. Чему должен соответствовать нормативно-правовой акт:**

- а) Трудовому кодексу РФ
- б) Гражданскому кодексу РФ
- в) Конституции РФ

**4. Полная дееспособность гражданина наступает:**

- а) с 14 лет
- б) с 16 лет
- в) с 18 лет

**5. Трудовой договор (контракт) заключается:**

- а) на 10 лет
- б) на 7 лет
- в) на 5 лет

**6. Назовите основные составляющие продукт в СЕРВИСЕ:**

- а) Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия
- б) Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания
- в) Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента

**7. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.**

- а) Анкетирование
- б) Анализ жалоб клиентов
- в) Тестирование

**8. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями:**

- а) Услуга
- б) Сервис
- в) Потребность

**9. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?**

- а) Содержание сервисной деятельности

- б) Функции сервисной деятельности
- в) Методы сервисной деятельности

**10. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют...**

- а) культуру сервиса
- б) культуру труда работника сервисного предприятия
- в) профессиональный этикет

**11. Обслуживание это:**

а) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги

- б) оказание услуги потребителю
- в) комплекс мер по обслуживанию населения

**12. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:**

- а) индустрия сферы услуг
- б) инфраструктура сферы услуг
- в) индустрия сервиса

**13. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:**

- а) самообслуживание
- б) фирменное обслуживание
- в) индивидуальное обслуживание

**14. Качество услуг тесно переплетается:**

а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания  
б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции  
в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

**15. Контактная зона – это:**

- а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы
- б) любое место, где производится услуга
- в) место, где услуга может храниться

**16. Главной задачей обеспечения качества услуги является:**

- а) превышение ожиданий потребителей
- б) удовлетворение ожиданий потребителей
- в) стандарты обслуживания

**17. Под методом или формой обслуживания следует понимать:**

- а) предоставление информации клиенту
- б) определенный способ предоставления услуг заказчику

в) оказание услуги клиенту

**18. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:**

- а) бесконтактным
- б) бесплатным
- в) формальным

**19. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:**

- а) расчет при выезде
- б) прием и размещение
- в) бронирование номеров

**20. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:**

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
- б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности
- в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении.

## **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ - МОДУЛЬ 2. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ**

**1. Во время работы на горничную могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные факторы ...**

- а) острые кромки, заусенцы и шероховатость убираемых поверхностей,
- б) канцерогенные вещества,
- в) предельно высокие уровни шума, вибрации, инфра- и ультразвука,
- г) недостаточная освещенность рабочей зоны.

**2. Общие правила работы с электрооборудованием...**

- а) соблюдайте правило «одна вилка – одна розетка»
- б) электричество и вода совместимы
- в) включать несколько приборов в одну розетку
- г) производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования

**3. Причиной пожара может быть ....**

- а) небрежность гостей
- б) неисправность электрооборудования

в) несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом

г) все варианты

**4. Большую (возможно, главную) опасность для гостиницы представляет возможность...**

а) пожара (поджог)

б) ограбления

в) разрушение здания

г) все варианты

**5. Приоритетные направления обеспечения безопасности современной гостиницы:**

а) контроль доступа на объект

б) комплекс мер по противопожарной защите

в) охранная сигнализация и видеонаблюдение

г) все варианты

**6. При поднятии и переносе тяжелых или громоздких предметов выполняйте следующие правила безопасности:**

а) тяжелый груз можно переносить в одиночку

б) используйте специальное оборудование для переноски груза

в) перенос тяжелого груза с одной стороны (одной рукой)

г) резкий подъем тяжелого предмета

**7. Для предотвращения несчастных случаев, связанных с падениями:**

а) полы должны быть сухими и чистыми

б) с высоты нельзя отклоняться за габариты лестницы или стремянки, перегибаться через защитные ограждения, поручни

в) нельзя вставать на тележку во время ее погрузки или разгрузки

г) все варианты

**8. Правила безопасной работы с моющими и чистящими средствами**

а) использование химических средств без защитных средств

б) использование средств после окончания срока годности

в) при использовании моющих и чистящих средств строго следуйте инструкции

г) смешивать моющие и чистящие средства

**9. Огнетушащие вещества:**

а) вода, испаряясь в зоне горения, разбавляет концентрацию кислорода воздуха до пределов, не поддерживающих горение

б) водой нельзя тушить электроустановки под напряжением ввиду опасности поражения электрическим током

в) огнетушащий эффект углекислого газа основан на изоляции очага горения слоем газа от кислорода воздуха

г) воздушно-механическая пена более вредна для людей чем порошки

**10. Ответственность за организацию и соблюдение мер охраны труда несут руководители служб, на которых возлагается:**

а) создание безопасных условий труда

б) обучение надзора за исправным состоянием оборудования, механизмов, инвентаря, отражающих устройств, опасных мест, подсобных и санитарно-бытовых помещений

в) соблюдение работниками правил, инструкций, приказов и указаний по охране труда

г) все варианты

**11. Информация, которая должна в обязательном порядке находиться в каждом номере гостиницы:**

а) календарь

б) газеты и журналы

в) правила поведения

г) план эвакуации

д) стоимость основных и дополнительных услуг

**12. Что соответствует понятию «Охрана труда» - ...**

а) 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.

б) Охрана труда — система сохранения жизни и здоровья работников в производственной деятельности с применением организационных и технических средства.

в) Охрана труда — комплекс мер по сохранению жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности.

г) Охрана труда — организационные и технические средства, используемые для предотвращения или уменьшения воздействия на работников вредных и (или) опасных производственных факторов, а также для защиты от загрязнения.

**13. Кто несет ответственность за организацию и своевременность обучения по охране труда и проверку знаний требований охраны труда работников организации?**

- а) Технический руководитель организации
- б) Руководитель службы ОТ ПБ и ООС
- в) Работодатель
- г) Непосредственный руководитель работ

**14. Эффективное решение безопасности клиентов требует ..., основанного на анализе функционирования объекта, выявления наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составления всех возможных сценариев криминальных действий и выработке адекватных мер противодействия:**

- а) системного подхода
- б) аналитического подхода
- в) сравнительного подхода

**15. Причиной пожара может быть ....**

- а) небрежность гостей
- б) неисправность электрооборудования
- в) несоблюдение или нарушение правил противопожарной безопасности обслуживающим персоналом
- г) умышленный поджог
- д) все варианты

**16. Что должно быть в организации для оказания эффективной доврачебной помощи?**

- а) аптечки с набором необходимых медикаментов
- б) рабочий телефон
- в) лечебная комната

**17. Последовательность действий при оказании первой помощи пострадавшему?**

- а) определение характера травмы, вызов скорой медицинской помощи, поддержание основных жизненных функций пострадавшего до прибытия медицинского персонала
- б) оценка состояния пострадавшего, поддержание основных жизненных функций пострадавшего до прибытия медицинского персонала, вызов скорой медицинской помощи или врача либо принятие мер для транспортировки пострадавшего в ближайшую медицинскую организацию
- в) поддержание основных жизненных функций, определение характера травмы, выполнение необходимых мероприятий по спасению пострадавшего в порядке срочности

**18. Осуществлять транспортировку пострадавшего в ближайшую медицинскую организацию можно только при**

- а) состоянии потери сознания
- б) множественных переломах, а также с переломах позвоночника и таза
- в) устойчивом дыхании и пульсе

**19. Что нельзя делать при оказании первой помощи при обмороке у человека?**

- а) усаживать или стараться поднять падающего человека
- б) поворачивать голову на бок пострадавшего человека
- в) растирать ушные раковины пострадавшего

**20. Что не относится к комплексу реанимационных мероприятий?**

- а) искусственное дыхание
- б) наружный массаж сердца
- в) изоляция пострадавшего от воздействия ядовитых газа или паров

**21. Что необходимо строго соблюдать при оказании первой доврачебной помощи при ранении?**

- а) осторожно снять грязь с кожи вокруг раны, очищенный участок кожи нужно смазать йодом
- б) удалять из раны сгустки крови, остатки одежды и т.п.
- в) заматывать раны изоляционной лентой

**22. Чего нельзя делать при оказании первой доврачебной помощи при внутреннем кровотечении?**

- а) приложить к предполагаемому месту кровотечения «холод»
- б) давать пострадавшему пить, если есть подозрение на повреждение органов брюшной полости
- в) уложить пострадавшего или придать ему полусидячее положение

**23. После скольких надавливаний на грудину необходимо осуществить искусственное дыхание методом «Рот-ко-рту» при оказании сердечно-лёгочной реанимации?**

- а) 30
- б) 45
- в) 50

**24. Что нельзя делать при оказании первой доврачебной помощи при ушибах?**

- а) прикладывать «холод» к месту ушиба
- б) наложить тугую повязку



в) смазывать ушибленное место йодом, растереть и накладывать согревающий компресс

**25. Последовательность действий при оказании первой доврачебной помощи при тепловом или солнечном ударе**

а) уложить на спину, подложив под голову сверток; если нарушено дыхание и отсутствует пульс, провести искусственное дыхание; смочить голову и грудь холодной водой, расстегнуть или снять стесняющую дыхание одежду, вызвать скорую помощь

б) побыстрее перенести пострадавшего в прохладное место, уложить на спину, подложив под голову сверток, расстегнуть или снять стесняющую дыхание одежду, смочить голову и грудь холодной водой; если нарушено дыхание и отсутствует пульс, провести искусственное дыхание; вызвать скорую помощь

в) прикладывать холодные примочки на поверхность кожи, вызвать скорую помощь, расстегнуть или снять стесняющую дыхание одежду, уложить на спину, подложив под голову сверток; если нарушено дыхание и отсутствует пульс, провести искусственное дыхание

**26. В случае обнаружения неисправностей оборудования необходимо:**

а) Сообщить непосредственному руководителю, а в случае его отсутствия – другому должностному лицу гостиницы

б) Постараться исправить неисправность самостоятельно

в) Ждать, пока это заметит кто-то другой

**27. При выполнении работы по уборке помещений горничная обязана:**

а) Выполнять работу по настроению

б) Выполнять только ту работу, которая входит в круг ее профессиональных обязанностей и которой она обучена

в) Постоянно учиться чему-то новому, чтобы самостоятельно исправлять неисправности

28. Мытье оконных стекол с подоконников..... (запрещается)

**29. Вымытые полы следует:**

а) Протирать насухо

б) Оставлять высыхать самостоятельно

в) Допускается оба варианта

**30. Хранение химических средств в открытом состоянии ..... (не допускается)**

**31. Какова последовательность действий персонала при пожаре?**

а) сообщить о пожаре в пожарную охрану по номеру «01», известить о пожаре руководителя организации или замещающего его работника, оценить обстановку и приступить к тушению очага возгорания, организовать встречу пожарных подразделений, при необходимости отключить электроэнергию

б) известить о пожаре руководителя организации или замещающего его работника, сообщить о пожаре в пожарную охрану по номеру «01», организовать встречу пожарных подразделений, при необходимости отключить электроэнергию, , оценить обстановку и приступить к тушению очага возгорания

в) сообщить о пожаре в пожарную охрану по номеру «01», известить о пожаре руководителя организации или замещающего его работника, при необходимости отключить электроэнергию, оценить обстановку и приступить к тушению очага возгорания, организовать встречу пожарных подразделений

**32. Что должно быть в гостиницах у обслуживающего персонала с пребыванием 50 и более человек на случай отключения электроэнергии?**

а) светоотражающие жилеты

б) фонари

в) запас восковых свечей

**33. Что нельзя делать при оказании первой помощи при обмороке у человека?**

а) усаживать или стараться поднять падающего человека

б) поворачивать голову на бок пострадавшего человека

в) растирать ушные раковины пострадавшего

**34. Чего нельзя делать при оказании первой доврачебной помощи при внутреннем кровотечении?**

а) приложить к предполагаемому месту кровотечения «холод»

б) давать пострадавшему пить, если есть подозрение на повреждение органов брюшной полости

в) уложить пострадавшего или придать ему полусидячее положение

**35. Предоставление аптечки в отеле является бесплатным?**

а) да

б) нет

в) по желанию средства размещения

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ - МОДУЛЬ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ И САМОУПРАВЛЕНИЕ

### 1. Организационная структура ставит цели...

- а) Распределение труда
- б) Размещение гостей
- в) Различие гостиниц
- г) Закрепление сотрудников за конкретными подразделениями

### 2. Базовым принципом организационной структуры является...

- а) Определение ролей и взаимоотношений
- б) Определение задач и обязанностей
- в) Определение каналов
- г) Различие гостиниц по разным факторам

### 3. Какая служба имеется в структуре любой гостиницы

- а) Бельевая
- б) Коммерческая
- в) Множительная
- г) Складская

### 4. Какая служба

отвечает за организацию управления всем предприятием

- а) Служба приема и размещения
- б) Вспомогательная служба
- в) Административно-управленческая
- г) Инженерно-техническая

5. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования

- а) Коммерческая
- б) Обслуживание номерного фонда
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

### 6. Какая служба занимается вопросами приема гостей, бронью

- а) Коммерческая
- б) Служба размещения
- в) Инженерно-техническая
- г) Общественного питания

### 7. Какая служба обслуживает туристов в номерах

- а) Вспомогательная
- б) Инженерно-техническая
- в) Обслуживание номерного фонда

г) Служба приема и размещения

**8. Какая служба обслуживает гостей в кафе**

а) Служба приема и размещения

б) Коммерческая

в) Вспомогательная

г) Общественного питания

**9. Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования**

а) Приема и размещения

б) Инженерно-техническая

в) Вспомогательная

г) Общественного питания

**10. Какая служба занимается услугами прачечной и химчистки**

а) Вспомогательная

б) Инженерно-техническая

в) Приема и размещения

г) Общественного питания

**11. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:**

а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности;

б) регистрация клиентов и предоставление гостям необходимой информации;

в) обслуживание гостей в ресторанах, барах;

г) обслуживание номерного фонда гостиницы.

**12. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:**

а) число гостиничных номеров;

б) число сотрудников;

в) категория гостиницы;

г) месторасположение гостиницы.

**13. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:**

а) служба бронирования;

б) служба приема и размещения;

в) поэтажная служба;

г) служба обслуживания.

**14. Организационная структура ставит цели...**

- а) распределение труда
- б) размещение гостей
- в) различие гостиниц
- г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями

**15. Базовым принципом организационной структуры является...**

- а) определение ролей и взаимоотношений
- б) определение задач и обязанностей
- в) определение каналов
- г) различие гостиниц по разным факторам

**16. Какая служба имеется в структуре любой гостиницы**

- а) Бельевая
- б) Коммерческая
- в) Множительная
- г) Складская

**17. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием**

- а) Служба приема и размещения
- б) Вспомогательная служба
- в) Административно-управленческая
- г) Инженерно-техническая

**18. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования**

- а) Коммерческая
- б) Обслуживание номерного фонда
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

**19. Какая служба занимается вопросами приема гостей, бронью**

- а) Коммерческая
- б) Служба размещения
- в) Инженерно-техническая
- г) Общественного питания

**20. Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования**

- а) Приема и размещения
- б) Инженерно-техническая
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

**21. Горничная это - ...** (необходимая штатная единица в отеле. Она поддерживает чистоту и порядок в зоне своей ответственности. Следить приходится за состоянием не только номерного фонда, но также прилегающих к номерам помещений общего пользования, службой прачечной, бельевым хозяйством.)

**22. Внешний вид горничной включает в себя:**

- а) одежда и обувь должны быть чистыми и хорошо выглаженными,
- б) косметика скромная и естественная,
- в) волосы чистые и аккуратно причёсаны,
- г) ногти чистые, средней длины, лак нейтральных оттенков
- д) украшения небольших размеров, не экстравагантные
- е) особое внимание необходимо уделять личной гигиене.

**23. Что должна иметь горничная?**

- а) тележку для транспортировки чистого и использованного белья
- б) экипировочный набор для уборки
- в) рекламную информацию

**24. В какой последовательности производится экипировка тележки?**

- а) сверху кладется выкладка, затем чистое белье, внизу — средства для уборки, одноразовые полиэтиленовые мешки под мусор
- б) сверху кладется выкладка, затем средства для уборки, одноразовые полиэтиленовые мешки под мусор, внизу – чистое белье, одноразовые полиэтиленовые мешки под мусор
- в) сверху кладут средства для уборки номеров, одноразовые полиэтиленовые мешки под мусор, затем чистое белье, внизу – выкладка

**25. Какие бывают виды уборок?**

- а) Ежедневная
- б) Ежедневная текущая
- в) Промежуточная
- г) Сезонная
- д) Генеральная
- е) Сменная

**26. Распределите последовательность ежедневной уборки:**

- а) удаление пыли пылесосом из ковров, напольного покрытия, полов.
- б) Во время уборки категорически запрещается становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель.

в) уборка постели с обязательным перевертыванием перинки (на - матрачника), встряхиванием простыни и пододеяльника, взбиванием подушки (перинка или наматрачник и подушка должны быть в чехле, шерстяное одеяло в пододеяльнике). Заправка постели производится следующим образом: простыню расстилают так, чтобы один ее край (к внутренней стороне кровати) был подвернут под перинку (наматрачник), а другой, внешний, доходил до царги кровати; расправляют подушку и одеяло с пододеяльником (закрывая подушку); в заключение все накрывают покрывалом;

г) проветривание помещений в течение 20 —30 мин зимой через фрамугу, форточку, летом через открытые окна;

д) мытье посуды; чистую посуду накрывают чистым полотенцем до конца уборки;

е) удаление пыли с мебели (протираание внутри шкафов, тумбочек, столов, телевизора, радиоприемника, телефона и т.д.);

**27. Приступая к уборке санприборов, горничная должна надеть?**

- а) специальное снаряжение
- б) резиновые перчатки и клеенчатый фартук.
- в) маску и средства защиты

**28. Как часто проводят генеральную уборку?**

- а) 5 – 6 дней
- б) 4 – 3 дня
- в) 7 – 10 дней

**29. Что делают во время генеральной уборки?** (Во время

генеральной уборки протирают от пыли стены, прочищают вентиляционные решетки, пылесосом чистят драпировки, матрацы, перинки, протирают стекла окон и дверей. При этом могут проводиться дополнительные работы — мытье ковров, ковровых дорожек и т.д. Шторы на окнах чистят пылесосом и 2 раза в год сдают в химчистку, прачечную; тюлевые шторы сдают в стирку.)

**30. Как часто обрабатывают пылесосом мягкую часть мебели?**

- а) 1 раз в неделю
- б) 1 раз в 2 недели
- в) 1 раз в 5 дней

**31. Как часто моют двери, батареи, протирают картины, потолочные и настольные светильники?**

- а) 1 раз в две недели
- б) 1 раз 1 раз в месяц
- в) 1 раз в 2 месяца

**32. При уборке помещений гостиниц используют?**

- а) Уборочные приспособления
- б) Уборочный инвентарь
- в) Уборочные материал
- г) Все ответы верны

**33. Кто назначает и увольняет горничную?**

- а) Руководитель администрации
- б) Администратор гостиницы
- в) Заведующий отелем

**34. В своей работе горничная опирается на:**

- а) Устав организации
- б) Трудовой кодекс
- в) Внутренние документы гостиницы

**35. Горничная относится к категории?**

- а) Специалистов
- б) Технических работников
- в) Младший персонал

**36. Горничная подчиняется непосредственно \_\_\_\_\_** (рабочему с более высокой квалификацией, начальнику производства (участка, цеха) и директору организации)

**37. На время отсутствия горничной** (командировка, отпуск, болезнь, пр.) ее обязанности исполняет лицо, назначенное \_\_\_\_\_ (должность руководителя организации) по представлению \_\_\_\_\_ (должность) в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права, обязанности и несет ответственность за исполнение возложенных на него обязанностей.

**38. Горничная имеет право:**

- а) Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями;
- б) Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности, критерии оценки качества исполнения трудовых обязанностей.
- в) Вносить рекомендации по улучшению работы гостиницы
- г) Верны 1 и 2
- д) Верны все ответы
- е) Нет верных ответов



**39. Определите категорию номера: номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек**

- а) Стандартный номер
- б) Люкс
- в) Апартамент
- г) Сьюит

**40. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200x200), с полным санузлом и дополнительным гостевым туалетом**

- а) Стандартный номер
- б) Люкс
- в) Апартамент
- г) Сьюит

**41. Определите категорию номера: номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного-двух человек**

- а) Стандартный номер
- б) номер первой категории
- в) номер второй категории
- г) номер третьей категории

**42. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат, имеющий полный санузел и кухонное оборудование**

- а) Стандартный номер
- б) Люкс
- в) Апартамент
- г) Сьюит

**43. Определите категорию номера: номер состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом, либо с одним полным санузлом в блоке из двух номеров, рассчитанный на проживание одного-двух человек**

- а) Стандартный номер
- б) Люкс
- в) Номер третьей категории
- г) Сьюит

**44. Определите категорию номера: номер площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух жилых комнат, имеющий полный санузел и рассчитанный на проживание одного-двух человек**

- а) Стандартный номер
- б) Люкс
- в) Номер пятой категории
- г) Сюит

**45. Определите категорию номера: номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом, рассчитанный на проживание нескольких человек**

- а) Стандартный номер
- б) Студия
- в) Номер второй категории
- г) Сюит

**46. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:**

- а) система звезд
- б) система букв
- в) система баллов
- г) система разрядов

**47. Нужно ли закрывать дверь при уборке номера?**

- а) дверь в него должна быть открыта, но вход перекрыт рабочей тележкой из коридора;
- б) дверь в номер должна быть закрыта на ключ изнутри, на двери вывешена табличка "Уборка номера"
- в) дверь в номер должна быть закрыта (не на ключ) или слегка приоткрыта, на двери вывешена табличка "Уборка номера"

**48. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:**

**полноценным инвентарем**

- а) автопарком
- б) высококвалифицированными специалистами в области питания
- в) современными моющими средствами
- г) современными видами уборочных машин

**49. К уборочным материалам не относятся?**

- а) Чистящие средства
- б) Моющие средства
- в) Пылесос

**50. К какой группе относятся постельное белье и полотенца?**

- а) мягкий инвентарь

- б) уборочный инвентарь
- в) ветошь

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ**  
**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ - МОДУЛЬ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО**  
**МЕСТА И ТЕКУЩАЯ УБОРКА НОМЕРА ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ**  
**ГОСТЕЙ**

- 1. Что входит в комплект «гостевых» принадлежностей в тележке горничной?**
  - а) шампунь, шапочка для душа, гель для душа, мыло.
  - б) салфетка для обуви, халат, чистое постельное белье
  - в) анкета для гостей, набор туалетных принадлежностей.
- 2. Сколько минимум полок должно быть у тележки горничной?**
  - а) 4
  - б) 2
  - в) 3
- 3. Эти узкоспециализированные тележки используют для ....., на них перевозят ведра, мопы, тряпки, а также необходимую химию (влажной уборки)**
- 4. Что находится на верхней полке тележки?**
  - а) химические средства для уборки номера
  - б) чистое белье, полотенца, и иной текстиль, которые должен быть в номере согласно стандарту.
  - в) печатная продукция
- 5. Согласно стандарту, что НЕ должно быть размещено на второй полке тележки?**
  - а) туалетная бумага
  - б) печатная продукция
  - в) средство для мытья полов
- 6. На любой тележке имеется .....( мешок для грязного белья)**
- 7. Комплектация тележки должна соответствовать ... (санитарным правилам и нормам РФ)**
- 8. Самая нижняя полка тележки необходима для ... (тяжелого инвентаря)**
- 9. Чтобы зафиксировать остановку, все тележки должны быть с ... (тормозами и амортизаторами)**
- 10. Использование каких средств недопустимо при уборке номера?**
  - а) химический средств
  - б) бытовых средств
  - в) профессиональных средств
- 11. Какая часть тележки должна быть закрыта, согласно установленным нормам?**
  - а) верхняя часть, где расположено чистое белье
  - б) нижняя часть с тяжелым инвентарем

в) передняя часть тележки для безопасного передвижения

**12. Где должна быть расположена тележка при уборке номера?**

а) в центре убираемого номера

б) в ванной комнате номера

в) при входе в номер, чтобы избежать проникновения чужих лиц

**13. Горничная обязана как можно .... раз походить к тележке во время уборки (меньше)**

**14. Когда ведется уборка в ресторане, баре, конференц-зале?**

а) в ночное время, когда нет посетителей

б) ранним утром

в) в дневное время

**15. Сколько минимум ведёр рекомендовано иметь в тележке для каждодневной уборки?**

а) 3

б) 2

в) 4

**16. От чего НЕ зависит размер тележки?**

а) от количества убираемых номеров

б) от ассортимента продукции

в) от количества гостей

**17. Сервировочные тележки предназначены для ... (разноса блюд и сбора грязной посуды)**

**18. В каких цветах должны быть салфетки из микрофибры для каждодневной уборки?**

а) зеленого, синего, красного и желтого

б) синего, розового, красного и белого

в) фиолетового, розового и красного

**19. Если во время уборки тележка не используется, то она должна быть ... (прижата к стене, стоять на тормозе, и закрыта чехлами)**

**20. Во внерабочее время нахождение тележки в коридоре отеля:**

а) разрешено

б) запрещено

в) по желанию горничной

**21. Укажите вид уборки жилого номера**

а) уборка номерного фонда

б) генеральная уборка

в) уборка санузла в номере

**22. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере**

а) кабинет

б) гостиная

в) спальня

**23. Уборку в однокомнатном номере начинают**

- а) с уборки кровати
- б) с уборки обеденного стола
- в) с уборки поверхностей от пыли

**24. Уборку номера с заменой белья проводят**

- а) в присутствии гостя
- б) без присутствия гостя
- в) это не имеет значения

**25. Рекомендованное время уборки забронированных номеров**

- а) 8 ч
- б) 12 ч
- в) 14 ч

**26. Простыню расстилают**

- а) внешний край подгибают под матрас
- б) внешний край опускают в 20 см от пола
- в) внешний край закрывает матрас

**27. Подушка кладется**

- а) клапаном вниз
- б) клапаном к изголовью
- в) клапаном вправо

**28. Стеклоочистители протирают**

- а) сначала влажной, затем сухой тряпкой
- б) только влажной
- в) только сухой

**29. Ящики письменного стола**

- а) протирают от пыли
- б) не трогают до выезда гостя
- в) удаляют пыль пылесосом

**30. Телевизор протирают**

- а) влажной тряпкой
- б) сухой тряпкой
- в) сначала влажной, затем сухой

**31. Бельё в стирку отправляют**

- а) по накладной
- б) по акту
- в) по договору

**32. Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка**

- а) щетка с ворсом
- б) щетка с мягким ворсом

в) щелевая без ворса

**33. Чистку сильно загрязненного ковра производят**

- а) в жилом номере
- б) в специально отведённых местах
- в) только в прачечной

**34. Умывальник**

- а) чистят с пастой
- б) промывают горячей водой с дезинфицирующим средством
- в) пункты АиВ

**35. Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить»**

**работать пылесосом**

- а) можно, т.к. идет уборка коридора
- б) не желательно, можно сделать это позже
- в) категорически нельзя

**36. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу**

- а) моет горничная
- б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер

в) пепельницу моет сам гость

**37. Шторы в ванной подвергаются генеральной чистке не реже**

- а) ежедневно
- б) 1 раз в неделю
- в) 1 раз в месяц

**38. После мытья стаканы**

- а) переворачивают вверх дном
- б) накрывают салфеткой
- в) просто устанавливают в предназначенном месте

**39. В объем уборочных работ забронированных номеров входит**

- а) сухая протирка пыли
- б) влажная протирка пыли с поверхностей и пола
- в) сухая протирка, влажная протирка пыли и пола

**40. О количестве использованного белья горничные отчитываются**

- а) раз в неделю
- б) в конце месяца, составляя отчет
- в) ежедневно

## **ЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ - МОДУЛЬ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА И УБОРКА ЗАБРОНИРОВАННЫХ НОМЕРОВ И НОМЕРОВ ПОСЛЕ ВЫЕЗДА ГОСТЕЙ**

**1. Можно ли до отъезда гостя выносить из номера остатки еды, принадлежащей гостю?**

- а) да
- б) нет

**2. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу**

- а) моет горничная
- б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
- в) пепельницу моет сам гость

**3. Последовательность уборки номеров:**

- а) в первую очередь убирают забронированные номера, затем номера после выезда гостя, выполняют текущую уборку
- б) в первую очередь убирают номера по просьбе гостей, затем номера под заезд, номера с текущей уборкой, номера после выезда, заезд в которые назначен на текущий день
- в) в первую очередь убирают освободившиеся номера, затем номера с текущей уборкой, номера по просьбе гостей

**4. Табличка на ручке двери номера с надписью «CLEAN<sub>2</sub>IN<sub>2</sub>G» означает**

- а) в номере идет уборка
- б) чистый, незанятый номер
- в) номер грязный, предстоит уборка

**5. Уборка номера начинается**

- а) с протираания пыли
- б) с проветривания
- в) с уборки стола

**6. При уборке номера дверь в номер должна быть открыта?**

- а) Конечно
- б) Никогда
- в) Да, но должна быть перегороджена тележкой

**7. Сколько занимает уборка 1-ком номера?**

- а) 5 мин.
- б) 10 мин.
- в) 15-20 мин.

**8. Сколько занимает уборка 1-ком номера после выезда?**

- а) 15 мин
- б) 20мин
- в) 20-30 мин

**9. Какая главная цель соблюдения нормативов уборки?**

- а) качественная уборка помещения
- б) чтобы клиент остался доволен
- в) улучшение работы горничной

**10. Что входит в объем уборочных работ?**

- а) влажная уборка
- б) списание белья
- в) встреча гостя

**11. Кто является ответственным в работе с постельным бельем?**

- а) горничная
- б) менеджер
- в) супервайзер

**12. Уборка номеров должно осуществляться согласно...**

- а. разрешения супервайзера
- б) разрешения гостей
- в) разрешения администратора

**13. Сколько длиться быстрая проверка номера?**

- а) 10 мин.
- б) 3-5 мин.
- в) 8 мин.

**14. Что в первую очередь должна сделать горничная при ежедневной уборке?**

- а) вынести мусор
- б) проверить помещение
- в) заменить белье

**15. Сколько номеров за смену должна убирать горничная?**

- а) 5-9 номеров
- б) до 10-12 номеров
- в) не более 18 номеров

**16. После уборки горничными номеров, их работу проверяет...?**

- а) менеджер
- б) дежурный по этажам

**17. При обнаружении разбитой вазы в номере, горничная..**

- а) Сообщает старшей, затем убирает



б) Гость обязан сначала оплатить

в) Убирает

**18. В какую очередь моется прихожая?**

а) В первую

б) В последнюю

**19. Если гость переставил мебель в номере так, как ему нравится, должна ли горничная вернуть все на свои места?**

а) Обязательно

б) Нет

**20. В первую очередь убираются**

а) Забронированные номера

б) Номера после выезда гостя

в) Делают экспресс-уборку

**21. Рекомендованное время уборки забронированных номеров**

а) 08:00 ч

б) 12:00 ч

в) 14:00 ч

**22. Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо...?**

а) проверить мусорное ведро

б) меняли ли белье

в) проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов

**23. В объем уборочных работ забронированных номеров входит**

а) сухая протирка пыли

б) влажная протирка пыли с поверхностей и пола

в) сухая протирка, влажная протирка пыли и пола

### **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ - МОДУЛЬ 3. ОФОРМЛЕНИЕ НОМЕРА ПО ОСОБОМУ СЛУЧАЮ**

**1. Вечерний сервис осуществляется в гостиницах:**

а) не ниже 3 звезды

б) не ниже 2 звезды

в) не ниже 4 звезды

г) в гостиницах с номерным фондом не менее 50 номеров

**2. Неверно, что к промежуточной уборке относится...**

а) вечерний сервис

б) дополнительная уборка по просьбе гостей

в) выездная уборка

г) ВИП-сервис

**3. Для вечерней уборки не подойдут:**

- а) комплекты для подметания, совок и щетка
- б) швабра
- в) пылесос для сухой уборки

**4. Вечернее обслуживание номеров производится в период:**

- а) 18-21 ч.
- б) 20-21 ч.
- в) 21-23 ч.

**5. Что из перечисленного относится к дополнительной уборке номера по просьбе гостя?**

- а) удаление мусора из номера
- б) уборка постели и замена постельного белья (при необходимости)
- в) замена полотенец, халата
- г) всё перечисленное

**6. Во время вечернего сервиса рекомендуется положить на тумбочку:**

- а) горький шоколад
- б) молочный шоколад
- в) корзинку с фруктами

**7. Какой этап во время вечернего сервиса является лишним?**

- а) косметическая уборка номера
- б) подготовка постели ко сну
- в) генеральная уборка номера

**8. Какую карточку необходимо разместить на прикроватной тумбочке во время вечернего сервиса?**

- а) карточку-опрос гостей о качестве обслуживания в отеле
- б) карточку с пожеланиями приятного сна
- в) всё перечисленное

**9. При подготовке постели ко сну необходимо отогнуть угол одеяла на:**

- а) 45 градусов
- б) 35 градусов
- в) запрещено это делать

**10. Во время промежуточной уборки необходимо отрегулировать температуру кондиционера и установить:**

- а) 23 градуса
- б) 20-22 градуса
- в) 19 градусов

**11. Количество экспресс-уборок в номерах, занятых VIP-гостями равно:**

- а) 2 раза в день
- б) 4 раза в день
- в) не регламентируется

**12. Дополнительная уборка номера производится**

- а) всегда без дополнительной оплаты
- б) в гостиницах более низкой категории за плату соответственно преysкуранту
- в) нет правильного варианта

**13. Во время вечернего сервиса перед уходом из номера горничная должна**

- а) выключить свет во всех комнатах
- б) выключить верхний свет
- в) выключить торшер или ночную лампу

**14. Где должен находиться телевизионный пульт?**

- а) на прикроватной тумбочке
- б) на подушке
- в) на постели слева

**15. Какая служба осуществляет подготовку и реализацию экипировки номера по определенному случаю?**

- а) служба горничных
- б) служба горничных и продаж
- в) служба горничных и инженерная служба

**16. Оформление услуги «Подготовка номера по определенному случаю» возможна:**

- а) по выбору из предложенных разработанных вариантах украшения номера отелем
- б) по субъективному заказу и приоритетам гостя
- в) все варианты верны

**17. Техническое задание на оформление номера составляется гостем**

- а) по установленному образцу
- б) в свободной форме
- в) нет правильного варианта ответа

**18. Tur№ dow№ services – это**

- а) генеральная уборка номера
- б) подготовка номера к заезду гостей
- в) вечерняя уборка номера

**19. К косметической уборке номера не относится**

- а) проветрить помещение
- б) опустошить пепельницы и мусорные корзины
- в) убрать грязную посуду из ресторана, если заказывалось питание из ресторана
- г) убрать в санузле (в т.ч. поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей)
- д) вымыть полы в номере

**20. Вечерний сервис производится (выберите несколько вариантов ответа)**

- а) в присутствии гостя
- б) во время отсутствия гостя
- в) во время присутствия гостя, при получении разрешения

**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**

**1. Индустрия, представители которой осуществляют уборку разных уровней сложности и всех видов помещений – это:**

- а) Клининг
- б) Дезинфекция
- в) Уборка
- г) Чистка

**2. При выборе моющего средства основное внимание уделяется:**

- а) Бренду товара
- б) Безопасности состава
- в) Цвету
- г) Цене

**3. Профессиональная уборка зависит от:**

- а) Качества чистящих средств
- б) Количества используемого средства
- в) Стоимости используемого средства
- г) Затраченного времени

**4. Микрофибра (уберите лишнее):**

- а) Гипоаллергенна
- б) Не обладает контактной электризацией
- в) Состоит из полиэстера (20%) и нейлона (80%).

г) В 100 раз тоньше человеческого волоса

**5.Оборудование, предназначенное для очистки поверхностей водяным паром высокой температуры без применения химических средств – это:**

- а) Пылесос
- б) Швабра
- в) Парогенератор
- г) Тканевые изделия

**6.Парогенератор эффективен для уборки:**

- а) Полов из камня
- б) Плитки
- в) Кафеля
- г) Всего вышеперечисленного

**7.Оборудование, предназначенное для быстрой очистки от загрязнений значительных площадей поверхностей механизированным способом – это:**

- а) Уборочное оборудование
- б) Чистящие средства
- в) Моющие средства
- г) Химические средства

**8.Объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно места для ночевки относятся к:**

- а) Сектору средств размещения
- б) Сектору развлечений, досуга и спорта
- в) Сектору торгового обслуживания
- г) Сектору транспорта

**9.К топ-менеджменту гостиницы относится:**

- а) Администратор
- б) Генеральный управляющий
- в) Старшая горничная
- г) Охранник

**10.К службам переднего плана гостиницы относят:**

- а) Хозяйственную службу
- б) Службу приема и размещения
- в) Финансовую службу
- г) Отдел продаж и маркетинга

**11.Выберите первый этап технологического алгоритма гостевого цикла**

- а) Регистрация и размещение

- б) Бронирование
- в) Обслуживание гостя в гостинице
- г) Выезд, окончательная оплата гостем услуг отеля

**12.Согласно принципу Парето до 80% дохода предприятию способны приносить... постоянных гостей**

- а. 20%
- б. 40%
- в. 60%
- г. 80%

**13.Особенностью гостиничной услуги является:**

- а) Неосязаемость
- б) Ограниченная возможность хранения
- в) Сезонность
- г) Все вышеперечисленное

**14.Эффективная организационная структура должна отвечать следующим требованиям**

- а) Обладать функциональной пригодностью, гарантировать надежность и обеспечивать управление на всех уровнях
- б) Быть оперативной, не отставать от хода производственного процесса
- в) Иметь минимальное количество уровней управления и рациональные связи между органами управления
- г) Все вышеперечисленное

**15.На все звонки требуется отвечать в установленном порядке:**

- |   |          |
|---|----------|
| 1) Добрый (Утро/ День/ Вечер)                         | а) 1,2,3 |
| 2) Спасибо за звонок в Службу Безопасности            | б) 2,3,1 |
| 3) Меня зовут (Имя сотрудника СБ), я к вашим услугам! | в) 3,2,1 |
|   | г) 3,1,2 |

**16.Правила вежливости гласят:**

**Произвести исключительное впечатление на гостя, предоставляя ему сервис ...**

- а) Высочайшего качества
- б) Плохого качества
- в) Среднего качества
- г) Удовлетворительного качества

**17.Если при звонке на дисплее телефона высвечивается фамилия гостя, то необходимо обращаться к гостю:**

- а) Господин Иванов
- б) Товарищ Иванов
- в) По имени
- г) «привет»

**18. Все отклонения от требований к внешнему виду устраняются**

- а) Во время смены
- б) До смены
- в) Не устраняются
- г) После смены

**19. Личные звонки по служебным телефонам:**

- а) Записываются
- б) Запрещены
- в) Приветствуются
- г) Разрешены

**20. Назначение службы эксплуатации номерного фонда**

**(уберите лишнее)**

- а) Обеспечение обслуживания гостей в номерах
- б) Поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений
- в) Ведение картотеки гостей
- г) Оказание бытовых услуг клиентам

Уберите лишнее:

**21. В крупных гостиницах в подчинении руководителя службы эксплуатации номерного фонда находятся:**

- а) Штат горничных
- б) Слесари
- в) Персонал прачечной-химчистки
- г) Сантехники

**22. Супервайзеры службы эксплуатации номерного фонда – это:**

- а) Подсобные рабочие
- б) Коридорные
- в) Горничные
- г) Старшие горничные

**23. Руководитель службы работает**

- а) Ежедневно
- б) По составленному графику
- в) Ежедневно, кроме воскресенья
- г) Ежедневно, кроме субботы и воскресенья

**24. В обязанности горничной НЕ входит:**

- а) Уборка лестничных маршей
- б) Проведение необходимого ремонта
- в) Уборка номеров
- г) Проветривание номеров

**25. Горничная должна знать**

- а) Места расположения на этажах средств пожаротушения, электрорубильников, запорной арматуры
- б) Порядок получения и сдачи белья
- в) Порядок вызова и номера аварийных служб
- г) Все вышеперечисленное

**26. Корпоративные стандарты включают:**

- а) Архитектурные и дизайнерские стандарты
- б) Стандарты по бренду
- в) Стандартные оперативные процедуры
- г) Все вышеперечисленное

**27. Начало смены сотрудников службы – это:**

- а) Время, когда сотрудник переоделся в форменную одежду
- б) Время получения задания
- в) Начало уборки номеров
- г) Время прихода в отель

**28. Горничная в первую очередь убирает номера:**

- а) Заселенные
- б) Забронированные на текущий день
- в) Освободившиеся после выезда гостя
- г) Свободные

**29. После получения задания у администратора горничная получает на складе: (Уберите лишнее)**

- а) Моющие и чистящие средства для уборки
- б) Чистую отглаженную форму
- в) Писчебумажные и канцелярские принадлежности
- г) Предметы личной гигиены для гостей

**30. В случае нарушения правила, администрацией отеля взимается штраф**





- а) Верно, согласно ФЗ №15 – запрет курения в общественных местах
- б) Не верно, согласно закону РФ администрация гостиницы не является учреждением взимающим штрафы
- в) Не верно, согласно закону РФ гражданам за несоблюдение новых запретов на курение грозит штраф в размере от 500 до 3 тыс. рублей, должностным лицам - до 30 тыс. рублей, а организациям и фирмам - до 90 тыс. рублей, а не просто 1,5 тыс. руб и размер штрафа должен быть определен по ряду факторов.
- г) Верно, так как в случае если в гостинице будут курить постояльцы, средство размещения будет оштрафовано за неисполнение обязанностей по осуществлению контроля над курением, подвергая остальных граждан вредному воздействию табачного дыма на территории предприятия.

## 7. Список рекомендуемой литературы

### Законодательные документы

1. Федеральный закон "об основах туристской деятельности в российской Федерации" от 24.11.1996 № 132-ФЗ (последняя редакция)
2. Постановление правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "об утверждении Положения о классификации гостиниц"
3. Постановление правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 "об утверждении правил Предоставления гостиничных услуг в российской федерации"
4. Приказ от 5 сентября 2017 г. № 657н об утверждении профессионального Стандарта «горничная»

### Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
6. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
7. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
8. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург :

Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.

9. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с.

10. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.

11. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

12. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.

13. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.

14. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.

15. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

16. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.

17. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 451 с.

18. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.

19. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.

20. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.

21. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с.
22. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
23. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.
24. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
25. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.
26. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.
27. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
28. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
29. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.
30. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.
31. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

32. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

**Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:**

1. Профессиональные средства уборки для отелей  
<https://grass.su/catalog/horeca/oteli/>
2. Эко-сервис <http://eco-serv.ru/catalog/horeca/sredstva-dlya-uborki-nomernogofonda>
3. Профессиональная бытовая химия для ресторанов и гостиниц | Средства для клининга «Effect» ([effect-prof.ru](http://effect-prof.ru))
4. Ecolab для номерного фонда гостиниц и отелей  
<http://ecolabservice.ru/info/ecolab-dlya-nomernogo-fonda-gostinits-i-otelei/>

**Составители программы:**

Елфимова Юлия Михайловна,  
канд. эконом. наук, доцент  
кафедры туризма и сервиса  
ФГБОУ ВО СтГАУ

---

Зубарева Елена Владимировна,  
Специалист УМО ЦОПП ИДПО  
ФГБОУ ВО СтГАУ

---