

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»



СОГЛАСОВАНО

Директор ООО «КРЫМ»

Г.А. Петросян

31 августа 2020 г



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ КГМТ

В.А. Винокуров

31 августа 2020 г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

**ПМ.05 Выполнение работ по профессии
11695 Горничная**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Кисловодск, 2020 г

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю **ПМ.05**

Выполнение работ по профессии 11695 Горничная разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по профессии
среднего профессионального образования **43.02.11 Гостиничный сервис**,
входящей в состав укрупненной группы профессий и специальностей
43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Кисловодский государственный
многопрофильный техникум»

Разработчики:

Акименко Марина Алексеевна - преподаватель ГБПОУ КГМТ
Долгополова Валентина Васильевна - преподаватель ГБПОУ КГМТ

Согласовано с работодателем: ООО «Крым», г. Кисловодск, директор
Петросян Георгий Альбертович

Рекомендовано методической комиссией преподавателей
обще профессионального и профессионального циклов по специальностям
«Гостиничный сервис» и «Туризм» государственного бюджетного
профессионального образовательного учреждения «Кисловодский
государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 1 от 31.08.2020 г

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Общие положения

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ. 05. Выполнение работ по профессии: «Горничная»

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

КОС разработан на основании:

ФГОС СПО, программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и программы профессионального модуля ПМ.05. «Выполнение работ по профессии Горничная »

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности выполнение работ по профессии Горничная Портье и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен. Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

1. ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Таблица 1

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК 05.01. Технология выполнения работ по профессии 11695 Горничная	Зачет (дифференцированный)
УП	Отчет Зачет (дифференцированный)
ПМ	Экзамен (квалификационный)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ.

2.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания:

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 5.1 Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.	<ul style="list-style-type: none"> – демонстрация навыков пользования необходимым инвентарем и бытовой техникой; – обоснованный выбор технологического оборудования, инвентаря, инструментов и безопасное его использование; - определение объемов работ в соответствии с видом уборки. – осуществление ухода за мебелью из различных материалов и предметами интерьера; – обоснованный выбор чистящих и моющих средств в соответствии с нормами расхода материалов; – демонстрация последовательности технологического процесса уборок различного вида; – демонстрация навыков замены постельного и банного белья; - демонстрация навыков расчета использования гигиенических предметов разового пользования. – демонстрация навыков выполнения операций технологических процессов стирки; – демонстрация навыков расчета чистящих и стиральных средств с учетом норм расхода материалов; – знание правил поведения персонала; выполнение требований, предъявляемых к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы; - выполнение требований к униформе;

	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение профессиональной этики делового общения; – соблюдение профессионального стиля в обслуживании гостей.
ПК 5.2 Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги	<ul style="list-style-type: none"> - знание правил приема заказов от проживающих на бытовые услуги; - выполнение требований по оформлению заказов для стирки и чистки (сухой чистки); - осуществление приема заказов проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт); - соблюдение сроков выполнения заказов от проживающих; осуществление процедуры передачи-приемки вещей одежды в стирку и чистку.

Таблица 3

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– демонстрация интереса к будущей профессии.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> – обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; – демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	– демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> – эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	– демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.

общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> – проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. – повышение профессионального уровня владения языковыми навыками;
ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> – планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. – соответствие требованиям классификации гостиниц в уровне усвоения языковыми единицами
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> – анализ инноваций в области оказания гостиничных услуг – умение аргументировано и логично излагать информацию в устной и письменной речи

Таблица 4

Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки	Показатели оценки результата
<p>ПК 5.1.</p> <p>Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – демонстрация навыков пользования необходимым инвентарем и бытовой техникой; – обоснованный выбор технологического оборудования, инвентаря, инструментов и безопасное его использование; - определение объемов работ в соответствии с видом уборки. – осуществление ухода за мебелью из различных материалов и предметами интерьера; – обоснованный выбор чистящих и моющих средств в соответствии с нормами расхода материалов; – демонстрация последовательности технологического процесса уборок различного вида; – демонстрация навыков замены постельного и банного белья; - демонстрация навыков расчета использования гигиенических предметов разового пользования. – демонстрация навыков выполнения операций технологических процессов стирки; демонстрация навыков расчета чистящих и

<p>ПК 5.2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>стиральных средств с учетом норм расхода материалов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание правил поведения персонала; - выполнение требований, предъявляемых к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы; - выполнение требований к униформе; - соблюдение профессиональной этики делового общения; - соблюдение профессионального стиля в обслуживании гостей. <p>- знание правил приема заказов от проживающих на бытовые услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение требований по оформлению заказов для стирки и чистки (сухой чистки); - осуществление приема заказов проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт); <p>- соблюдение сроков выполнения заказов от проживающих;</p> <p>осуществление процедуры передачи-приемки вещей одежды в стирку и чистку.</p> <p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.</p> <ul style="list-style-type: none"> – проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. – повышение профессионального уровня владения языковыми навыками; <ul style="list-style-type: none"> - анализ инноваций в области оказания гостиничных услуг - умение аргументировано и логично излагать информацию в устной и письменной речи
--	---

3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

3.1. Универсальная шкала оценки образовательных достижений

Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную пятибалльную

Таблица 5

100-балльная система оценки	Традиционная пятибалльная система оценки	
Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
85 – 100 баллов	оценка 5	«отлично»/«зачтено»
70 – 84 баллов	оценка 4	«хорошо»/«зачтено»
50 – 69 баллов	оценка 3	«удовлетворительно»/«зачтено»
менее 50 баллов	оценка 2	«неудовлетворительно»/«не зачтено»

4. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 05.01.

Технология выполнения работ по профессии 11695 Горничная

Задание 1. Пройти экспресс – опрос.

Проверяемые результаты обучения: анализ организации уборочных работ и оформления текущей документации (ОК.1, ОК.4, ОК.8)

Вариант 1.

1. Опишите технологию организации уборочных работ в гостинице.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) отель гарни
 - б) комплектация тележки горничной
3. Составьте график работы горничных и уборщиков

Вариант 2.

1. Опишите технологию организации уборки номера после выезда Гостя.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) уборка номера
 - б) сюит
3. Приведите пример оформления шахматки горничной на уборку номеров

Вариант 3.

1. Опишите технологию разрешения конфликтных ситуаций с клиентом.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) дежурный по этажу
 - б) мини-отель
3. Оформите бланк, используемый при сдаче личного белья Гостя в стирку.

Вариант 4.

1. Опишите технологию организации генеральной уборки номера
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) апарт-отель
 - б) уборка забронированного номера
3. Оформите сдачу вещей Гостя в химчистку

Вариант 5.

1. Опишите технологию организации текущей уборки номера.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) старшая горничная
 - б) охрана труда горничной
3. Оформите бланк на забытую вещь Гостя

Вариант 6.

1. Опишите технологию организации уборки VIP номера.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) фирменный стиль в обслуживании
 - б) работа с жалобами
3. Оформите акт на испорченное оборудование

Вариант 7.

1. Опишите технологию работы хозяйственной службы в гостинице.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) фирменный стандарт
 - б) горничная
3. Приведите пример оформления журнала старшей горничной

Вариант 8.

1. Опишите технологию работы службы номерного фонда в гостинице.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) обязанности горничной
 - б) коэффициент сезонности
3. Оформите бланк на забытую Гостем вещь.

Вариант 9.

1. Опишите технологию работы поэтажной службы гостиницы
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) белмен
 - б) номер 1 категории
3. Оформите заявку на мелкий ремонт гостевых вещей

Вариант 10.

1. Опишите технологию работы службы хаускипнга
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) студия
 - б) процедура приёма вещей в стирку
3. Оформите журнал уборки номеров

Вариант 11.

1. Опишите технологию работы главной горничной
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) номер 2 категории
 - б) ботель
3. Оформите график уборок на день

Вариант 12.

1. Опишите технологию работы гоом-сервиса
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) консьерж
 - б) классификация номеров
3. Составьте таблицу проверки качества уборки номера.

Вариант 13.

1. Опишите последовательность уборки многокомнатного номера
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) Работа с жалобами.
 - б) кастелян
3. Составьте схему комплектации тележки горничной

Вариант 14.

1. Опишите технологию работы кастеляна

2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) технология уборки
 - б) лобби
3. Составьте схему технологии уборки номера «сюит»

Вариант 15.

1. Опишите технологию организации уборки общественных помещений
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) санитарные требования
 - б) номер 3 категории
3. Составьте схематическое изображение помещений гостиницы.

Вариант 16.

1. Опишите технологию подготовки номера к заселению.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) номер 4 категории
 - б) проверка качества уборки
3. Составьте схему технологии уборки номера «люкс»

Вариант 17.

1. Опишите технологию работы, в случае кражи (потери) имущества гостя.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) шведский стол
 - б) номерной фонд
3. Оформите отчёт горничной за день

Вариант 18.

1. Опишите технологию работы, в случае порчи имущества гостиницы.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) система фортуна
 - б) кондоминиум
3. Составьте схему технологии уборки номера «апартамент»

Вариант 19.

1. Опишите технологию организацию дополнительных гостиничных услуг как: чистка и стирка одежды.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) средства размещения
 - б) номер 5 категории
3. Составьте схему технологии уборки номера «студия».

Вариант 20.

1. Опишите технологию организацию дополнительных гостиничных услуг как: мелкий ремонт одежды и обуви
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) номер апартамент
 - б) категория номера
3. Оформите бланк на организацию дополнительных гостиничных услуг как: чистка и стирка одежды.

Вариант 21.

1. Опишите технологию организации обслуживания клиентов питанием в номере гостиницы.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) SPA-услуги
 - б) расчетное время
3. Оформите бланк наряд на уборку номеров

Вариант 22.

1. Опишите технологию обеспечения безопасности Гостя во время пребывания в гостиницы.
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) служба бытового обслуживания
 - б) служба гоом-сервис
3. Составьте схему технологии уборки номера «I категории»

Вариант 23.

1. Опишите технологию уборки санузлов (в номерах и общего пользования)
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) инфраструктура гостиничного предприятия
 - б) общественные зоны
3. Составьте схему технологии уборки номера «II категории»

Вариант 24.

1. Опишите технологию подготовки номеров к заселению
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) гостиница
 - б) виды гостиничных помещений
3. Составьте график работы горничных

Вариант 25.

1. Опишите технологию комплектации тележки горничной
2. Охарактеризуйте сущность следующих понятий:
 - а) нормативы проведения уборочных мероприятий
 - б) служба обслуживания
3. Составьте список предметов личной гигиены

Форма контроля знаний: Индивидуальный опрос, выполнить задания.

Задание 2. Ответить на вопросы.

Проверяемые результаты обучения: анализ видов гостиничных помещений и организации уборочных работ (ОК.1, ОК.4, ОК.8)

1. Перечислите основные группы гостиничных помещений.
2. Охарактеризуйте вспомогательные помещения жилой группы.
3. Перечислите виды уборочных работ в гостинице.
4. Какие этапы включает в себя подготовка номеров к заселению?
5. Охарактеризуйте последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.
6. В чем заключается особенность выполнения генеральной уборки жилых номеров (гостевых комнат)?
7. Что относится к местам общего пользования?
10. Что входит в объем уборочных работ мест общего пользования?

11. Перечислите последовательность уборки санузлов (в номерах и общего пользования).
12. В чем заключается подготовка горничной к работе?
13. Что должна включать в себя тележка горничной?
14. Перечислите должностных лиц, работающих с постельным бельем.
15. Перечислите дефекты, не допустимые для использования белья.
16. Что относится к предметам личной гигиены?
17. В чем заключается маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей.

Форма контроля знаний: опрос

Задание 3. Пройти тест.

Проверяемые результаты обучения: анализ видов гостиничных помещений и организации уборочных работ (ОК.1, ОК.4, ОК.8)

Тесты (отметьте не правильные варианты)

1. Основные группы гостиничных помещений.

- 1) жилые
- 2) административные
- 3) обслуживающие
- 4) *технические*
- 5) подсобные
- 6) номера

2. Вспомогательные помещения жилой группы.

- 1) вестибюль
- 2) *лестницы*
- 3) коридоры
- 4) поэтажные холлы
- 5) *галереи*
- 6) гостиная

3. Виды уборки жилых номеров

- 1) уборка после выезда гостя
- 2) ежедневная текущая уборка
- 3) *уборка внутренних помещений*
- 4) генеральная уборка
- 5) уборка забронированных номеров
- 6) *уборка жилых номеров*
- 7) промежуточная или экспресс-уборка

4. К административным помещениям относятся:

- 1) кабинеты дирекции
- 2) бухгалтерия
- 3) *бары*
- 4) отдел кадров
- 5) *торговые киоски*

- б) *парикмахерские*

5. К вертикальным коммуникациям относятся:

- 1) лестницы
- 2) пандусы
- 3) лифты
- 4) *гардероб*
- 5) подъёмники
- 6) эскалаторы
- 7) *вестибюль*

6. К горизонтальным связям относятся:

- 1) коридоры
- 2) переходы
- 3) *номера*
- 4) галереи
- 5) *буфеты*
- 6) холлы
- 7) *лестницы*

7. Вестибюльная группа включает:

- 1) вестибюль с рабочим местом дежурного администратора
- 2) гардероб
- 3) *ресторан*
- 4) приемную
- 5) паспортный стол
- 6) *лестницы*
- 7) кассу
- 8) бюро обслуживания

8. Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся *по виду и назначению* на несколько групп:

- 1) уборка внутренних помещений и мест общего пользования
- 2) уборка санузлов общего пользования
- 3) *уборка после выезда гостя*
- 4) *генеральная уборка*
- 5) уборка жилых номеров

9. Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории персонала:

- 1) *горничные, которые убирают коридоры и лестницы*
- 2) горничные, которые убирают жилые номера
- 3) уборщики, занятые на уборке коридоров, холлов, лестниц, вестибюля
- 4) уборщики производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб
- 5) *уборщики, занятые на уборке складов*

10. К обслуживающим помещениям относятся:

- a) рестораны
- b) *склады*
- c) буфеты
- d) бары

- е) кафе-закусочные
- ф) *мастерские*

1. К числу подсобных и хозяйственных помещений относятся:

- а) помещения для обслуживающего персонала
- б) мастерские
- с) *лестницы*
- д) кладовые
- е) *гардероб*
- ф) склады
- г) бельевые
- х) почилочные

Форма контроля знаний: Пройти тест.

Задание 4. Поведенческо-ситуативные тесты

Ситуация: Гость выезжает, как вы принимаете номер? Ваши действия?

Ситуация: Гость просит объяснить, в чем заключается работа горничных. Правила

Ситуация: Пожар блокировал вас в комнате. Ваши действия?

Ситуация: Произошло возгорание в номере. Ваши действия? Что нельзя делать?

Ситуация: Произошло возгорание телевизора или компьютера в номере. Ваши действия?

Ситуация: При уборке вы обнаружили, что гость забыл свою личную вещь, ваши действия?

Ситуация: Гость забыл в номере личную вещь, вернулся и просит отдать её. Ваши действия?

Ситуация: Вы собираетесь приступить к уборке номера, на двери висит табличка «Не беспокоить»?

Ситуация: Гость не услышал стука в дверь. Вы зашли в номер. Ваши действия?

Ситуация: При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость в обычной ситуации, например, смотрит телевизор. Ваши действия?

Ситуация: При уборке вы вошли в номер и застали гостя в неловком положении, например, переодевается, но вас не видел. Ваши действия?

Ситуация: При уборке вы вошли в номер и застали гостя в неловком положении, например, переодевается. Ваши действия?

Ситуация: Гость болеет - просит убрать номер. Ваши действия?

Ситуация: Вы убираете в номере, пришёл Гость. Ваши действия?

Ситуация: Если в номере неисправно оборудование, ваши действия?

Ситуация: К Вам подходит человек и спрашивает: проживает (проживал) ли такой-то человек. Ваши действия?

Ситуация: У Гостя возникла проблема с подключением к Интернету. Ваши действия?

Ситуация: Гость забыл в номере ключ, просит открыть ему дверь. Ваши действия?

Ситуация: Гость потерял ключ от номера, просит открыть ему дверь. Ваши действия?

Ситуация: Вы убираете в номере, пришёл Гость и утверждает, что проживает в этом номере и хочет забрать какую-то вещь. Ваши действия?

Ситуация: Вы убираете в номере и обнаружили неисправность или поломку чего-либо. Ваши действия?

Ситуация: Вы убираете в номере и обнаружили отсутствие моющих средств. Ваши действия?

Ситуация: Вы убираете в номере и обнаружили разбитую посуду. Ваши действия?

Ситуация: Вы убираете в забронированном номере и обнаружили загрязнения, требующие генеральной уборки. Ваши действия?

Форма контроля знаний: опрос, пройти тест.

Задание 5. Выполнить тест. Подготовить презентации.

Проверяемые результаты обучения: ознакомление с техникой и технологией деятельности горничной и правилами безопасности при проведении уборочных работ. (ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8).

Тест:

1. Если вы обнаружили пожар...

- а) закройте дверь гостевого номера; включите ближайшую пожарную сигнализацию; сообщите в службу безопасности о месте возгорания; покиньте здание гостиницы;
- б) немедленно выводите гостей на улицу;
- в) покиньте здание гостиницы.

2. Когда неизвестный человек входит в гостевой номер...

- а) Попросите покинуть номер и спросите, из какого номера этот человек;
- б) немедленно идите к входной двери гостевого номера, чтобы избежать возможной опасности; попросите человека показать его ключ; прокатайте ключ в замке;
- в) вызовите службу безопасности гостиницы.

3. В случае неисправности замков (в дверях или шкафах) или отсутствия необходимой для гостевого номера маркировки...

- а) самостоятельно устранить неисправность;
- б) немедленно сообщите об этом менеджеру / инспектору, не предпринимая самостоятельных действий;
- в) сделать запись в журнале регистрации поломок.

4. Если кто-нибудь просит впустить его в гостевой номер, то вы должны:

- а) попросить подождать и сходить к администратору за разрешением открыть номер;
- б) открыть дверь для гостя своим ключом;
- в) направить его в службу приема и размещения, горничная не имеет права впускать посторонних в гостевой номер.

5. Где должно храниться задание горничной по уборке гостевых номеров:

- а) должно храниться в недоступном для посторонних месте;
- б) на верхней полке тележки горничной;
- в) у администратора.

6. Как безопасно перемещаться в гостевом номере во время уборки?

- а) во избежание падения при уборке гостевого номера нельзя бросать на пол грязное постельное белье, покрывала, подушки. Шнур пылесоса должен быть аккуратно свернут;
- б) по часовой стрелке;
- в) с права налево.

7. Где ставится тележка горничной во время уборки номера?

- а) в прихожей номера, возле санузла;
- б) максимально близко к двери гостевого номера, перекрыв вход;
- в) в коридоре, за пределами гостевого номера.

8. При уборке ванной...

- а) стелите коврик внутрь ванны под ноги;
- б) держитесь за поручни;
- в) оденьте специальные тапочки.

9. Как правильно носить ключ от гостевого номера:

- а) на тележке горничной;
- б) прикрепляйте ключи к униформе булавкой или клипом за шлевку или за ремень на поясе (рядом с карманом)
- в) в специальной коробке.

10. Какие номера убираются в первую очередь?

- а) заселённые;
- б) после выезда гостя;
- в) забронированные.

11. Какие номера убираются во вторую очередь?

- а) заселённые;
- б) после выезда гостя;
- в) забронированные.

12. Генеральная уборка проводится...

- а) каждый месяц;
- б) 2 раза в месяц;
- в) один раз в 7-10 дней.

13. К жилым помещениям гостиницы относятся...

- а) номера;
- б) номера и вестибюль;
- в) номера и холлы;

14. Уборка номеров бывает...

- а) сухая и влажная;
- б) полная и частичная;
- в) генеральная, ежедневная, промежуточная, после выезда гостя.

15. Основные задачи службы номерного фонда.

- а) производить уборку номерного фонда;
- б) предоставление основных, дополнительных и сопутствующих услуг;
- в) принимать и размещать гостей.

16. К уборочным материалам относятся...

- а) чистящие и моющие средства;
- б) пылесосы, поломочные машины,
- в) тележки горничных.

17. При уборке постели одеяла и подушки кладут на ...

- а) край кровати;
- б) стол;
- в) стул.

18. Если гость оставил чемодан открытым и часть вещей выложена...

- а) убирать вещи в чемодан или шкаф нельзя;
- б) аккуратно повесить вещи в шкаф;
- в) сложить вещи в чемодан, закрыть его и поставить в шкаф.

19. При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость - он вас не слышал...

- а) извиниться и начать уборку;
- б) извиниться и спросить, когда можно прийти и убрать в номере;
- в) извиниться и быстро уйти из номера.

20. Последовательность уборки многокомнатного номера:

- а) прихожая, санузел, кабинет, гостиная, спальная комната,
- б) кабинет, гостиная, спальная комната, прихожая, санузел,
- в) спальная комната, кабинет, гостиная, санузел, прихожая.

КЛЮЧ К ТЕСТУ

1	а		11	б
2	б		12	в
3	б		13	а
4	в		14	в
5	а		15	б
6	а		16	а
7	б		17	в
8	а		18	а
9	б		19	б
10	в		20	в

Форма контроля знаний: тестирование

1. Профессия «Горничная»
2. Организация службы НФ
3. Правила техники безопасности в гостинице.
4. Требования к обслуживающему персоналу гостиницы

5. Мини-бары
6. Моющие пылесосы
7. Поломоечные машины
8. Сейфы в номерах.
9. Комплектация тележки горничной
10. Виды уборки в гостинице
11. Моющие средства
12. Оригами из полотенец
13. Особенности обслуживания VIP-гостей
14. Особенности общения персонала с клиентами
15. Подметальные машины
16. Правила для горничной
17. Приготовление дез. раствора
18. Уборка гостиничного номера.

Форма контроля знаний: демонстрация презентаций

Задание 6. Дайте характеристику следующим направлениям работы.

Проверяемые результаты обучения: функциональные обязанности и права горничной, виды уборочных работ в гостинице, определение контроля качества уборки и содержания жилых номеров (ОК-9, ПК 05.01.01., ПК 05.01.02., ПК 05.01.05).

Направления работы:

1. Виды уборочных работ в гостинице.
2. Порядок уборки мест общего пользования (вестибюль, коридоры и т.д.).
3. Дезинфицирующие средства. Правила приготовления дезраствора (маточного и рабочего).
4. Порядок проведения текущей уборки.
5. Порядок проведения текущей уборки однокомнатного номера с полным санузлом.
6. Порядок проведения текущей уборки многокомнатного номера – люкс с полным санузлом после выезда гостя.
7. Порядок уборки многокомнатного номера люкс после выезда гостя.
8. Порядок уборки однокомнатного номера с полным санузлом после выезда гостя.
9. Генеральная уборка. Ее особенности.
10. Промежуточная уборка. Ее особенности проведения в гостиницах различных категорий.
11. Уборочный инвентарь и уборочные материалы. Правила хранения и применения.
12. Средства механизации, используемые при уборке.
13. Требования к санитарному содержанию номерного фонда..
14. Требования к санитарному содержанию санитарных узлов общего пользования.
15. Требование к внешнему виду работников гостиницы. Спецдежда.
16. Санитарно-технические требования к хранению чистого и грязного белья. Бельевая.
17. Дезинфекция. Дератизация.

Форма контроля знаний: опрос

Задание 7: Ответить на вопросы, выполнить тест

Проверяемые результаты обучения: анализ службы складирования и бельевого хозяйства, знакомство с работой прачечной и химчистки, нормативной документацией по охране труда (ОК.1, ОК.7, ОК.8).

Вопросы:

1. Назовите правила содержания бельевого фонда.
2. Виды белья и методы работы с ним.
3. Особенности составления графика смены белья.
4. Использование ветоши. Правила утилизации.
5. Правила транспортировки чистого белья.
6. Комплекты постельного белья в номерах различных категорий.
7. Какие основные документы регламентируют охрану труда в РФ.
8. Положения Конституции РФ в области охраны труда.
9. Положения Трудового кодекса РФ в области охраны труда.
10. Виды ответственности за нарушение требований охраны труда.
11. Ответственность работника в сфере трудовых отношений и охраны труда.
12. Ответственность лиц, виновных в нарушении требований охраны труда.

Задание 8. Подготовить дополнительный материал по теме. Ответить на вопросы.

Проверяемые результаты обучения: порядок предоставления платных дополнительных услуг, оказание торговых и других услуг

Вопросы:

1. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.
2. Понятие, особенности и характеристика гостиничных услуг.
3. Предоставление услуг проживания.
4. Перечень предоставления дополнительных услуг в гостинице.
5. Какие требования предъявляются к устройству гостиничных номеров?
6. Что такое лобби и рецепция?
7. Размещение общественных санитарных помещений в гостинице.
8. Каковы минимальные требования к вместимости санитарных комнат?
9. Охарактеризуйте жилую группу помещений гостиницы, номера повышенной комфортности.

В отеле вам всегда рады помочь и оказать следующие услуги, входящие в цену номера (места в номере);

- заказ такси;
- московский городской телефон;
- кабельное телевидение, доступ к видеотеке;
- доступ в интернет (Wi Fi);
- сейф у администратора;
- наличие сейфов в номерах категории «полулюкс», «люкс»;
- вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иглол, ниток, комплекта посуды и столовых приборов.
- Предметы гигиены (номер «п/люкс»)-гель для душа, шампунь).
- Предметы гигиены (номер «люкс»)-гель для душа, шампунь, бритвенный и зубной наборы)
- Халаты, тапочки одноразовые (номер «люкс»).

За дополнительную плату предоставляются услуги:

- глажка одежды 100-500 руб
- аренда халата-100 руб
- тапочки одноразовые-25 руб/пар
- гель для душа-10 руб
- шампунь -10 руб

- бритвенный набор-30 руб
- зубной набор-30 руб

Форма контроля знаний: опрос

Задание 9: Ответить на вопросы.

Проверяемые результаты обучения: ознакомление с правилами поведения и видами инструктажа (ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8).

Вопросы.

Ваши действия в ситуациях:

1. Если вы обнаружили пожар...
2. Когда звучит пожарная сигнализация.
3. Когда неизвестный человек входит в гостевой номер.
4. В случае неисправности замков (в дверях или шкафах) или отсутствия необходимой для гостевого номера маркировки...
5. Хранение и стирка промасленной ветоши.

Форма контроля знаний: письменный опрос

Подготовка к итоговому контролю.

Ответьте на предложенные вопросы.

1. В течение какого времени должен быть заполнен мини-бар?
2. В случае нехватки продуктов в мини-баре, что вы будете делать?
3. Гость решил воспользоваться услугами прачечной, ваши действия?
4. Если в номере неисправно оборудование, ваши действия?
5. Если гость задал вопрос, на который вы не можете ответить, ваши действия?
6. Как при уборке должна располагаться тележка горничной и почему?
7. Если гость решил воспользоваться дополнительными услугами?
8. Если вам нужно уйти, когда вы делаете уборку в номере, ваши действия?
9. Вы собираетесь приступить к уборке номера, на двери висит табличка «Не беспокоить»?
10. При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость:
 - он вас не слышал;
 - застали гостя в неловком положении, например, переодевается;
 - гость в обычной ситуации, например, смотрит телевизор;
11. При уборке вы обнаружили, что гость забыл свою личную вещь, ваши действия?
12. Перечислите услуги, которые оказывает отель.
13. Вы разговариваете с гостем, в это время к вам подходит директор, как вы поступите?
14. При передаче смены, какую информацию вы передаете следующему смене?
15. Приходя на работу, вы получаете от администратора список клиентов, для чего он нужен?
16. Как часто производится уборка номеров, смена белья?
17. В каком количестве заполняются бланки на мини-бары, на стирку белья, на доп. услуги и кому отдаются бланки?
18. Какие номера убираются в первую очередь, во вторую и т.д.?
19. Вы начинаете уборку: опишите правила уборки:
 - проверка состояния номера
 - уборка посуды и мусора
 - кровать
 - мебель
 - уборка ванной комнаты
 - последняя детальная уборка
20. Правила пожарной безопасности:

- если пожар блокировал вас в комнате
 - при возгорании телевизора или компьютера
 - что нельзя делать при возгорании
21. Правила эвакуации
 22. При выезде клиента, как вы принимаете номер?
 23. Расскажите, как должна выглядеть горничная.
 24. На ваш взгляд, объясните, в чем заключается работа горничных
 25. Расскажите, какая информация должна быть занесена при предоставлении услуги в бланки:
 - мини-бара
 - услуг прачечной
 - доп. услуг (бильярд, сауна, комната переговоров)
 26. Перечислите вспомогательные и дополнительные службы гостиницы.
 27. Правила регулирования внутреннего распорядка для службы хаускиппинга
 28. Использование электронных замковых систем.
 29. Принципы выполнения уборочных работ.
 30. Категории уборочных работ.
 31. Виды и назначение уборочных работ.
 32. Виды уборки жилых номеров.
 33. Последовательность уборки многокомнатного номера.
 34. Последовательность осуществляемых видов уборки.
 35. Технология приема гостей и их заселение.
 36. Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий.
 37. Производственная санитария и гигиена.
 38. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.
Электробезопасность.
 39. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности.
 40. Виды гостиничных помещений:
 41. Структура и организация работы службы гостиничного фонда.
 42. Должностные обязанности горничной отеля.
 43. Планирование рабочего дня. Порядок взаимодействия с другими службами.
 44. Использование электронных замковых систем.

5. КОНТРОЛЬ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА. ОЦЕНКА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ.

5.1. Общие положения

Целью оценки по учебной практике является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной практике выставляется на основании данных дневника по практике (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

5.2. Требования к дифференцированному зачёту по учебной практике.

Дифференцированный зачет по учебной практике (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.)

Аттестационный лист по учебной практике

УП.05 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»

1. ФИО обучающегося, № группы, профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся вовремя практики в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

№ п/п	Виды работ	Затраченное время	Оценка	Примечание
Выполнение работ по профессии «Горничная»				
1.	Ознакомление с организацией, прохождение инструктажа по технике безопасности на рабочем месте. Изучение основных услуг предлагаемых на этаже, основной документации на этаже. Составление актов (порчи имущества, на забытые вещи).	6		
2	Ознакомление с санитарно-техническими условиями работы на этаже. Оформление документов, регламентирующих работу номерного фонда. Выполнения уборки забронированных номеров. Выполнение промежуточной или экспресс – уборки. Демонстрация безопасного перемещения в гостевом	6		

	номере во время уборки.			
3	Ознакомление с технологическим оборудованием, инвентарём, инструментом и безопасное его использование во время работы. Демонстрация эксплуатации современных уборочных механизмов. Выполнение уборки номера после выезда гостя.	6		
4	Ознакомление с моющими и дезинфицирующими средствами, используемыми в гостинице. Осуществление комплектации рабочей тележки горничной, в зависимости от вида уборочных работ. Использование санитарно-гигиенических принадлежностей. Осуществление работ, связанных с оборотом постельного белья.	6		
5	Знакомство с обязанностями старшей горничной. Изучение порядка составления графиков работы горничных. Овладение умениями и навыками по уборки мест общего пользования. Уборка санитарных узлов общего пользования.	6		
6	Выполнения ежедневной текущей уборки номера во время проживания гостя. Выполнение правил хранения ключей от номеров и других помещений.	6		

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Заключение о прохождении производственной практики ответственного лица организации, в которой проходила практика _____

Дата

Подписи руководителя практики
(ответственного лица организации)

МП

6. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА (квалификационного)

6.1 Паспорт

Назначение: КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля

ПМ.05. Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»

по специальности СПО

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Профессиональные компетенции:

ПК 5.1 Осуществлять обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами.

ПК 5.2 Владение навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.

ПК 5.3 Вести учетно-отчетную документацию

6.2 .Задание к экзаменуемому (список вопросов к экзамену)

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, , ПК 5.1 ПК 5.2, ПК 5.3., ПК 5.4. ПК 5.5.

Инструкция: Экзаменационный билет состоит из четырёх вопросов: трёх теоретических и одного поведенческо-ситуативного теста. Подготовка к ответу – 40 минут. Внимательно прочитайте задание. Ответы по вопросам можно менять в очередности.

Вы можете воспользоваться приложениями к методическому пособию для студентов.

Вопросы к экзамену.

1. Дайте определение понятию «гостиница».
2. В чем состоит услуга размещения?
3. Какую роль выполняют гостиничные предприятия в сфере оказания услуг?
4. Как классифицируются гостиницы и другие средства размещения в Российской Федерации?
5. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
6. Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:
 - службы приема и размещения;
 - службы эксплуатации номерного фонда;
 - хозяйственной службы;
 - инженерно-технической службы;
 - коммерческой службы;
 - службы безопасности.
7. По каким признакам классифицируется номерной фонд гостиниц?
8. Какие меры безопасности предусматриваются для проживающих в гостинице?
9. Какие действия предпринимаются персоналом гостиницы при обнаружении забытых вещей?

10. Как должен действовать персонал гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций?
11. Какие меры противопожарной безопасности предпринимаются в гостиницах?
12. Перечислите действия горничной при пожаре в гостинице.
13. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению?
14. Перечислите основные функциональные зоны в гостиничном номере.
15. Перечислите требования, предъявляемые к горничным.
16. Перечислите требования, предъявляемые к дежурным.
17. Перечислите требования, предъявляемые к уборщикам нежилых помещений.
18. Перечислите основные разделы должностной инструкции горничной.
19. Виды уборочных работ, их характеристика.
20. Перечислите цели проведения генеральной уборки в номерах гостиничного предприятия.
21. Дайте определение понятию «экспресс-уборка».
22. Перечислите последовательность уборки жилых номеров в гостинице.
23. Что значит понятие «обслуживание в номерах?»
24. Перечислите правила «обслуживания в номерах» гостиницы.
25. Для чего в гостиницах используют «обслуживание в номерах»?

6.3 Пакет экзаменатора

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 25 шт.
Время подготовки по билету 40 минут.

Экзаменационный билет № 1

1. Гостиничные услуги: основные, дополнительные, сопутствующие.
2. Организация уборочных работ.
3. Последовательность выполнения генеральной уборки номера

Ситуация: Посторонний просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?

Экзаменационный билет № 2

1. Виды гостиничных помещений.
2. Порядок входа горничной в номер.
3. Технология проведения уборочных работ мест общего пользования.

Ситуация: Гость сообщил, что его номер ограблен. Ваши действия.

Экзаменационный билет № 3

1. Инженерно – техническая служба.
2. Виды уборочных работ, их характеристика.
3. Комплектация тележки горничной.

Ситуация: Звучит пожарная сигнализация - опишите действия горничной.

Экзаменационный билет № 4

1. Основные правила поведения персонала гостиниц.
2. Виды уборочных работ, их характеристика.
3. Последовательность выполнения уборки санузлов в номере.

Ситуация: в номер во время уборки входит посторонний. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 5

1. Дать определение – номер. Классификация номеров по категориям. Их характеристика.
2. Особенности обслуживания VIP гостей.
3. Уборка номера при проживании гостя.

Ситуация: Гость интересуется кто проживает в соседнем с ним номере. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 6

1. Требования охраны труда. Инструкция по охране труда.
2. Перечислите категории персонала для выполнения уборочных работ.
3. Последовательность выполнения уборки забронированных номеров.

Ситуация: Гостю не понравился вид из окна его номера и он просит переселить его в другой номер? Ваши действия?

Экзаменационный билет № 7

1. Классификация гостиниц в РФ.
2. Виды и назначение уборочных работ.
3. Организация уборочных работ в гостинице.

Ситуация: Гость проживает дольше оговоренного срока. Какая плата с него взимается?

Экзаменационный билет № 8

1. Международная классификация гостиниц.
2. Подготовка горничной к работе. Перечень действий, запрещённых горничной во время работы в номере.
3. Уборочный инвентарь и уборочные материалы. Правила хранения и применения.

Ситуация: Гость забыл в номере личную вещь. Ваши действия?

Сколько должна храниться оставленная вещь? Что с ней делать дальше?

Экзаменационный билет № 9

1. Классификация номеров.
2. Средства механизации, используемые при уборке.
3. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки

Ситуация: К Вам подходит человек и спрашивает: проживает (проживал) ли такой-то человек. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 10

1. Дезинфекция. Дератизация.
2. Промежуточная уборка. Ее особенности проведения в гостиницах различных категорий.
3. Перечислить уборочный инвентарь и уборочные материалы комплектующие тележку горничной.

Ситуация: Вы собираетесь приступить к уборке номера, на двери висит табличка «Не беспокоить»? Ваши действия?

Экзаменационный билет № 11

1. Требования охраны труда. Инструкция по охране труда для горничной.
2. Средства механизации, используемые при уборке.
3. Виды уборочных работ. Организация уборочных работ.

Ситуация: Как должен себя вести сотрудник гостиницы, и какие рекомендации ему необходимо знать, если гость подает жалобу?

Экзаменационный билет № 12

1. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу, работающему в униформе гостиницы?
2. Что должна включать в себя тележка горничной ?
3. Последовательность выполнения уборки помещений общего пользования.

Ситуация: При смене постельного белья вы увидели разрыв простыни. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 13

1. Внешний вид и личная гигиена персонала гостиниц.
2. Перечислите дефекты, не допустимые для использования белья.
3. Инвентарь, оборудование, современная бытовая химия, моющие средства.

Ситуация: Гость просит провести уборку в его присутствии. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 14

1. Охарактеризуйте дополнительные услуги предоставляемые в номере.
2. Организация хранения личных вещей в номере.
3. Перечислить последовательность уборки многокомнатного номера.

Ситуация: Как может осуществляться побудка гостей в гостинице?

Экзаменационный билет № 15

1. Какие этапы включает в себя подготовка номеров к заселению?
2. Что относится к предметам личной гигиены?
3. Последовательность выполнения экспресс - уборки.

Ситуация: Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях. Пожар.

Экзаменационный билет № 16

1. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство.
2. Опишите процедуру встречи гостя персоналом гостиницы в номере при заселении.
3. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки

Ситуация: Гость повесил на дверь табличку «Не беспокоить» (она висит 20 часов). Какой существует порядок на этот счет?

Экзаменационный билет № 17

1. Работа прачечной и химчистки.
2. В чём заключается маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей?
3. Организация работы горничной. Действия, осуществляемые перед входом в номер.

Ситуация: При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость: он вас не слышал. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 18

1. Культура поведения персонала – составляющая культуры обслуживания.
2. Что относится к местам общего пользования?
3. Уборка номера при проживании гостя.

Ситуация: Если вам нужно уйти, когда вы делаете уборку в номере, ваши действия?

Экзаменационный билет № 19

1. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.
2. Виды и назначение уборочных работ.
3. Промежуточная уборка. Ее особенности проведения в гостиницах различных категорий.

Ситуация: Если в номере неисправно оборудование, ваши действия?

Экзаменационный билет № 20

1. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы. Требования к униформе.
2. Особенности уборки номера VIP гостя.
3. Действия, осуществляемые перед входом в номер. Расположение тележки горничной во время уборки.

Ситуация: Ваши действия в случае если вы обнаружили забытые вещи Гостя?

Экзаменационный билет № 21

1. Должностные обязанности горничной отеля.

2. Что входит в объём уборочных работ мест общего пользования.
3. Функциональное назначение рабочей тележки и необходимые средства, входящие в ее комплектацию

Ситуация: Гость решил воспользоваться услугами прачечной, ваши действия?

Экзаменационный билет № 22

1. Какие платные услуги службы быта предоставляются клиентам гостиницы?
2. В чём заключается особенность выполнения генеральной уборки жилых номеров?
3. Оборудование номерного фонда.

Ситуация: При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость: застали гостя в неловком положении, например, переодевается. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 23

1. Опишите процесс замены постельного белья и застилки постели.
2. Чем отличаются гостиничные номера для деловых клиентов?
3. Характеристики оборудования для уборки.

Ситуация: При уборке вы вошли в номер, но там оказался гость: гость в обычной ситуации, например, смотрит телевизор. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 24

1. Как учитываются интересы инвалидов в гостиницах?
2. Технология приема гостей и их заселение.
3. Функциональное назначение рабочей тележки и необходимые средства, входящие в ее комплектацию.

Ситуация: Во время уборки в номер заходит Гость и просит открыть соседний номер. Ваши действия?

Экзаменационный билет № 25

1. Пометки (коды) горничной в наряде-заказе.
2. Изложите порядок выполнения текущей уборки жилого номера.
3. Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов.

Оборудование учебного кабинета:

- учебные столы на 25 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект должностных инструкций,
- комплект образцов документов;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- интернет;
- компьютер;
- ноутбуки;
- проектор;
- учебная доска (под маркер).

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с учетом изменений от 15. 09. 2000 г. и 01.02.2005 г.);
2. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии" от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция)
3. Постановление правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
4. Постановление Госстандарта РФ от 27.06.2003 г. № 63 устанавливает «признать национальными стандартами действующие государственные и межгосударственные стандарты, введенные в действие до 1 июля 2003 г. для применения в Российской Федерации». Называем такие стандарты, касающиеся сферы туризма:
 - ГОСТ 30335 — 95 Услуги населению. Термины и определения;
 - ГОСТ 30523 — 97 Услуги общественного питания. Общие требования;
 - ГОСТ Р 51185 — 98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;
 - ГОСТ Р 50690 — 2000 Туристские услуги. Общие требования;
 - ГОСТ Р 52113 — 2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;
 Основные источники:
5. [Гончарова Людмила Павловна](#) Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60х90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

6. [Денисова Надежда Ивановна](#) Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>
7. [Сорокина Алла Викторовна](#) Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 304 с. (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-068-7. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/430064>
8. [Тимохина Татьяна Леопольдовна](#) Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / - Москва : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 256 с.: ил.; . - ISBN 978-5-8199-0340-7. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/320585>

Дополнительные источники:

9. [Джум Татьяна Александровна](#) [Денисова Надежда Ивановна](#) Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие /. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2018. - 400 с. ISBN 978-5-9776-0176-4. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/222931>
10. [Ушаков Роман Николаевич](#) Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987132>
11. [Алексеева Н. П.](#) Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2016. - 344 с.: ил. (e-book) ISBN 978-5-9765-0850-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320766>
12. [Елфимова Ю. М.](#)
 Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2016. - 76 с.: ISBN <https://znanium.com/read?pid=976633>

Электронные издания (электронные ресурсы)

13. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].– <http://prohotel.ru>
14. Сайт журнала Академия гостеприимства [Электронный ресурс]. – <http://hotel-rest.biz>
15. www.prohotel.ru
16. www.electron-kmv.ru
17. <http://www.hotel.uralregion.ru>
18. <http://www.hoteline.ru>
19. <http://www.goste.ru>
20. <http://www.otel-e.com/ru> Правила предоставления гостиничных услуг
21. <http://www.city-of-hotels.ru> Горничные в отелях
22. <http://mojazarplata.by> Горничная: профессионалы уборки всегда в цене
23. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.newhouse.ru/>
24. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.turgostinica.ru/>

