

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Российского университета
кооперации



Набиева А.Р.

2023 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

по профессии

11695 Горничная, 2 разряд

Профессиональный стандарт: 33.021

Форма обучения – очная

Трудоемкость – 158 часов

Авторы:

Беспалая О.П., к.ф.н., доцент;

Деренкова И.А., к.т.н., доцент;

Программа профессионального обучения по профессии 11695 Горничная – М: Российский университет кооперации, 2023. 42 с.

Программа профессионального обучения по профессии 11695 Горничная разработана в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.021 Горничная, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н, с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552

СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	4
2	Перечень компетенций и планируемые результаты освоения программы	7
3	Формы контроля и оценки результатов освоения программы	14
4	Календарный учебный график	16
5	Учебно-тематический план	17
6	Содержание разделов (тем) учебных дисциплин программы	20
7	Оценочные средства	23
8	Учебно-методическое обеспечение программы	28
9	Информационное обеспечение	29
10	Приложение 1 Фонд оценочных средств	31

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Образовательная программа профессионального обучения (ОППО) – предназначена для подготовки обучающихся по профессии рабочего 11695 - «Горничная». Программа профессионального обучения «Горничная» по содержанию имеет социально-экономическую направленность. Ориентирована на изучение психологических особенностей личности, познание мотивов своего поведения, изучение методик самоконтроля, формирование личности как члена коллектива, а в будущем как члена общества, изучение межличностных взаимоотношений, адаптацию в коллективе. Направлена на формирование экономической и деловой культуры, современного экономического мышления обучающихся, предлагает совокупность новых средств решения задач практического опыта, учитывает имеющийся в этой области отечественный и зарубежный опыт.

Актуальность программы обусловлена тем, что в настоящее время обеспечение необходимого уровня чистоты и гигиены в гостиницах, наверно, одно из самых ответственных мероприятий в области клининговых работ. Не потому, что для гостиниц существуют какие-то особенные трудоёмкие стандарты клининга, а потому, что реноме и доход гостиниц в значительной мере зависят от ухоженного внешнего вида интерьеров и чистоты в помещениях. К числу наиболее актуальных проблем относится последовательность выполнения уборочных работ, использование современных технологий при выполнении уборочных работ.

1.2. Образовательная программа профессионального обучения по профессии 11695 Горничная (далее – Программа) представляет собой систему документов на основании установленных квалификационных требований профессионального стандарта 33.021 Горничная, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н, с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

Нормативную правовую базу разработки составляют:

– Федеральный закон Российской Федерации: «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ;

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

– Профессиональный стандарт 33.021 «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 № 1552.

В таблице 1 представлена информация о связи образовательной программы профессионального обучения с указанным выше профессиональным стандартом.

Таблица 1 - Связь образовательной программы профессионального обучения с профессиональными стандартами

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта (одного или нескольких)	Уровень квалификации
Образовательная программа профессионального обучения по профессии 11695 Горничная	Профессиональный стандарт 33.021 Горничная, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н	3

Образовательная программа профессионального обучения по профессии 11695 Горничная направлена на получение компетенций, необходимых для приобретения новой квалификации. Программа регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателя.

1.3. *Основная цель* образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная – профессиональная и личностная подготовка специалистов к будущей практической деятельности по должности горничная 2 разряда, формирование у обучающихся компетенций, необходимых для приобретения новой квалификации и применения полученных компетенций в профессиональной деятельности в сфере деятельности гостиниц и прочих мест для временного проживания, поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

В процессе реализации программы решаются *задачи*:

1) теоретическая – научить выбирать способы решения задач профессиональной деятельности горничной применительно к различным контекстам; планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

2) практическая – сформировать умения и навыки поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию;

3) воспитательная – сформировать ответственное отношение к профессии горничной и своим обязанностям.

1.4. Форма обучения по образовательной программе профессионального обучения по профессии 11695 Горничная – очная, которая сочетает контактную работу обучающихся с преподавателем, включает в себя занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем и производственную практику.

Режим занятий обучающихся по образовательной программе профессионального обучения по профессии 11695 Горничная предполагает обучение в течение 2 месяца. Занятия организованы не чаще 6 раз в неделю, в промежутке между 13.00 – 21.00 часами, не более 6-ти академических часов в день. Занятия проводятся в соответствии с утвержденным расписанием.

1.5. Категория обучающихся

К освоению образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная допускаются лица, имеющие основное общее или среднее общее образование.

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1. Перечень приобретаемых профессиональных компетенции в результате освоения слушателем программы

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать компетенциями, соответствующими основным видам деятельности:

Общекультурные компетенции (ОК):

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать следующими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции (ПК):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Горничная 2 разряда должна знать:

- правила пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг;
- правила внутреннего распорядка в отеле, правила приема и обслуживания граждан;
- технологию и периодичность уборки номеров и помещений общего пользования;
- прейскурант цен на услуги;
- нормативы оборудования номеров;
- правила пользования электроприборами и противопожарным оборудованием;
- размещение местной запорной арматуры и противопожарного оборудования;
- правила и нормы охраны труда и производственной санитарии.

Горничная 2 разряда должна уметь:

- встречать и размещать гостей;
- осуществляет ежедневное, текущее и генеральная уборка номеров и закрепленных за ней помещений общего пользования в соответствии с принятой технологией и периодичностью;
- менять постельное белье, полотенца и туалетные принадлежности после каждого выезда жителя, а в случае длительного проживания — в сроки, предусмотренные правилами пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг, убирает кровати;
- принимать заказы от населения на бытовые услуги и обеспечивает их своевременное выполнение;
- в случае неисправности мебели, холодильника, телевизора, радиоприемника, телефонного аппарата, осветительных приборов, сантехнического и другого оборудования номеров подает заявку очередном на этаже или администратору для проведения ремонта соответствующими специалистами;
- выявлять испорченное жителями имущества и оборудование отеля и информировать об этом очередного на этаже;
- соблюдать правила и нормы безопасного выполнения работ с применением электроприборов, лестницы и т.д.

При разработке и реализации Программы Российский университет кооперации ориентируется на основные виды деятельности, к которым готовится обучающийся, исходя из потребностей рынка труда.

Основной вид деятельности обучающихся:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Программа ориентирована на развитие обобщенных трудовых функций:

Таблица 2 – Сопоставление описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования:

Профессиональный стандарт	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования
Обобщенная трудовая функция (ОТФ) или трудовая функция (ТФ) соответствующего уровня квалификации	Вид деятельности (ВД)

ОТФ Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Трудовые функции	Профессиональные компетенции по ВД
А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Осуществлять обслуживание и эксплуатацию номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; Осуществлять текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	Осуществлять обслуживание и эксплуатацию номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; Осуществлять текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Осуществлять обслуживание и эксплуатацию номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; Осуществлять текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Результаты освоения Программы определяются приобретаемыми обучающимися компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, опыт и личностные качества в соответствии с задачами основных видов деятельности.

В таблице 3 представлены планируемые результаты освоения программы профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Таблица 3 - Определение результатов освоения программы профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Профессиональный стандарт	Программа профессионального обучения
Вид профессиональной деятельности: Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения	Освоение вида деятельности: – организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ОТФ Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»
А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<i>Изучение дисциплин:</i> Основы предпринимательской деятельности; Требования охраны труда и техники безопасности; Основы профессиональной этики; Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Последовательность уборки помещений; Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения;

	<p>Планирование организации и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;</p> <p>Должностная инструкция горничной службы номерного фонда;</p> <p>Особенности контакта персонала отеля с клиентами;</p> <p><i>Проведение производственной практики</i></p>
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <p>Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда;</p> <p>Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;</p> <p>Комплектация номерного фонда расходными материалами;</p> <p>Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;</p> <p>Уборка ванной комнаты в номерном фонде;</p> <p>Уборка спальни, комнат в номерном фонде;</p> <p>Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;</p> <p>Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;</p> <p>Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;</p> <p>Регистрация забытых и потерянных гостями вещей;</p> <p>Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;</p> <p>Прием номера при выезде гостя</p>	<p><i>Формирование знаний:</i></p> <p>Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</p> <p>Правила обработки различных поверхностей номерного фонда;</p> <p>Правила подбора и использования уборочного инвентаря;</p> <p>Правила и методы текущей уборки номерного фонда;</p> <p>Процедуры выезда гостя;</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;</p> <p>Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</p> <p>Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> <p><i>Формирование умений:</i></p> <p>Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;</p> <p>Производить текущую уборку номерного фонда;</p> <p>Осуществлять экипировку номерного фонда;</p> <p>Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;</p> <p>Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.</p> <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – использовании операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организации и контроле деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
<p>A/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<p>Изучение дисциплин:</p> <p>Основы предпринимательской деятельности;</p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности;</p> <p>Основы профессиональной этики;</p> <p>Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Последовательность уборки помещений;</p>

	<p>Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения;</p> <p>Планирование организации и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;</p> <p>Должностная инструкция горничной службы номерного фонда;</p> <p>Особенности контакта персонала отеля с клиентами;</p> <p>Проведение производственной практики</p>
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <p>Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;</p> <p>Комплектование номерного фонда расходными материалами;</p> <p>Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;</p> <p>Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде;</p> <p>Уборка ванной комнаты в номерном фонде;</p> <p>Уборка спальни, комнат в номерном фонде;</p> <p>Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;</p> <p>Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;</p> <p>Регистрация забытых и потерянных гостями вещей;</p> <p>Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;</p> <p>Прием номера при выезде гостя</p>	<p><i>Формирование знаний:</i></p> <p>Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</p> <p>Правила обработки различных поверхностей номерного фонда;</p> <p>Правила подбора и использования уборочного инвентаря;</p> <p>Правила и методы текущей уборки номерного фонда</p> <p>Процедуры выезда гостя;</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;</p> <p>Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</p> <p>Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p> <p><i>Формирование умений:</i></p> <p>Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;</p> <p>Производить уборку номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>Осуществлять экипировку номерного фонда;</p> <p>Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;</p> <p>Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.</p> <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – использовании операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организации и контроле деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
<p>А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p><i>Изучение дисциплин:</i></p> <p>Основы предпринимательской деятельности;</p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности;</p> <p>Основы профессиональной этики;</p> <p>Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Последовательность уборки помещений;</p>

	<p>Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения;</p> <p>Планирование организации и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;</p> <p>Должностная инструкция горничной службы номерного фонда;</p> <p>Особенности контакта персонала отеля с клиентами;</p> <p><i>Проведение производственной практики</i></p>
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <p>Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой;</p> <p>Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;</p> <p>Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда;</p> <p>Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;</p> <p>Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;</p> <p>Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;</p> <p>Итоговая проверка качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.</p>	<p><i>Формирование знаний:</i></p> <p>Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде;</p> <p>Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда;</p> <p>Правила генеральной уборки номерного фонда;</p> <p>Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</p> <p>Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p><i>Формирование умений:</i></p> <p>Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;</p> <p>Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;</p> <p>Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.</p> <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – использовании операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организации и контроле деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная предполагает текущий контроль, промежуточную аттестацию по изучаемым дисциплинам и итоговую аттестацию, проводимую в форме квалификационного экзамена с демонстрацией практических трудовых навыков. В качестве оценочных средств результатов обучения при реализации Программы применяются перечисленные в таблице 3.1 формы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 3.1 – Характеристика оценочных средств

Формируемые компетенции	Способы текущего контроля
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	- собеседование, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к будущей профессии; - решение кейсов на практических занятиях; - тестовые задания
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- решение кейсов на практических занятиях
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- собеседование, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- собеседование, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	- собеседование, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- решение ситуационных задач на практических занятиях

	- контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- решение ситуационных задач на практических занятиях - - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- решение ситуационных задач на практических занятиях - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- решение ситуационных задач на практических занятиях
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- решение ситуационных задач на практических занятиях - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- решение ситуационных задач на практических занятиях - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)

Итоговая аттестация

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 «Горничная» осуществляется квалификационной комиссией в форме квалификационного экзамена с демонстрацией практических трудовых навыков.

К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие полный курс обучения по образовательной программе профессионального обучения и успешно прошедшие все формы промежуточной аттестации, предусмотренные учебным планом.

Объём итоговой аттестации в соответствии с учебным планом составляет 4 часа. При условии успешного прохождения итогового аттестационного испытания,

выпускнику присваивается квалификация «Горничная 2 разряда» и выдается документ установленного образца о квалификации.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок реализации программы составляет 2 месяца (8 недель).

Таблица 5 – Календарный учебный график

№ п/п	Курсы (предметы, модули)	Недели							
		06.03.22-12.03.22	13.03.22-19.03.22	20.03.22-26.03.22	27.03.22-02.04.22	03.04.22-09.04.22	10.04.22-16.04.22	27.04.22-23.04.22	24.04.22-28.04.22
1	Общепрофессиональные дисциплины	+	+	+					
2	Специальные дисциплины			+	+				
3	Производственная практика					+	+	+	
4	Итоговый квалификационный экзамен								+
	ИТОГО: 158 часов	24	24	24	24	20	20	22	4

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Таблица 6 – Учебно-тематический план

Индекс	Наименование дисциплин	Общая трудоемкость	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Текущий контроль, шт.			Промежуточная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	практические занятия		Тест	Контрольная работа	Реферат, др.	Зачет	Экзамен
ОПД.00	Общепрофессиональные дисциплины	40	24	12		12	16					
ОПД.01	Основы предпринимательской деятельности	8	4	2		2	4	X			X	
ОПД.02	Требования охраны труда и техники безопасности	8	4	2		2	4	X			X	
ОПД.03	Основы профессиональной этики	6	4	2		2	2	X			X	
ОПД.04	Отрядные ценности. История и структура РСО. Позиционирование РСО	6	4	2		2	2					
ОПД.05	Организация деятельности штабов студенческих отрядов	6	4	2		2	2					
ОПД.06	Специфика работы на трудовых просктах студенческих отрядов	6	4	2		2	2	X			X	
СД.00	Специальные дисциплины	52	28	16		12	24					
СД.01	Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Последовательность уборки помещений.	8	4	2		2	4	X			X	
СД.02	Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения	10	6	4		2	4	X				X
СД.03	Планирование организации и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	8	4	2		2	4	X				X
СД.04	Должностная инструкция горничной службы номерного фонда	10	6	4		2	4	X			X	
СД.05	Особенности контакта персонала отеля с клиентами	16	8	4		4	8	X			X	
Теоретический курс итогов		92	52	28		24	40					
ПП	Производственная практика	62						X			X	

<i>Индекс</i>	<i>Наименование дисциплины</i>	<i>Общая трудоемкость</i>	<i>Всего, ауд. час.</i>	<i>Аудиторные занятия, час.</i>			<i>СРС, час.</i>	<i>Текущий контроль, шт.</i>			<i>Промежуточная аттестация</i>	
				<i>лекции</i>	<i>лабораторные работы</i>	<i>практические занятия</i>		<i>Тест</i>	<i>Контрольная работа</i>	<i>Реферат, др.</i>	<i>Зачет</i>	<i>Экзамен</i>
	Итого:	154	52	28		24	40					
ИА1	Итоговый квалификационный экзамен	4	4			4						X
	Всего:	158	56	28		28	40					

6. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ (ТЕМ) УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Общепрофессиональные дисциплины

ОПД.01 Основы предпринимательской деятельности

Основные исторические этапы развития гостиничного хозяйства. Значение и перспективы развития гостиничного хозяйства в условиях рыночных отношений. Понятия «средства размещения», «гостиница», «номер», «койко-место». Признаки гостиниц. Средства размещения: коллективные, индивидуальные, специализированные.

Практическое занятие 1. Значение малого предпринимательства в современных условиях в сфере гостиничного сервиса.

ОПД.02 Требования охраны труда и техники безопасности

Инструктаж по технике безопасности. Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий. Обязанности работников. Производственная санитария и гигиена. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы. Причины возникновения пожаров. Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Средства и системы пожаротушения.

Практическое занятие 2. Инструкция по охране труда горничной.

ОПД.03 Основы профессиональной этики

Сущность и особенности профессиональной этики работника гостиничного комплекса. Профессиональное поведение работников предприятий сферы услуг, его сущность и принципы. Культура общения работников гостиниц с проживающими и приезжающими. Конфликты, их преодоление. Внешний вид горничных: опрятность, скромность в одежде, украшениях, причёске, макияже. Этика взаимоотношений и морально-психологический климат в трудовом коллективе; их влияние на производительность и культуру труда работников.

Практическое занятие 3. Этика делового общения.

ОПД.04 Отрядные ценности. История и структура РСО. Позиционирование РСО

Зарождение движения РСО. Основание единого Центрального штаба ССО. Создание ОРО. Устав Молодежной общероссийской общественной организации «Российские Студенческие Отряды». Корпоративный кодекс Молодежной общероссийской общественной организации «Российские Студенческие Отряды». Миссия и девиз РСО. Ценности и символика. Структура РСО.

Практическое занятие 4. Разработка символики ССО.

ОПД.05 Организация деятельности штабов студенческих отрядов

Виды студенческих отрядов в структуре РСО. Организация работы студотрядов. Формирование штабов и обязанности членов штаба ССО.

Практическое занятие 5. Разработка обязанностей руководителя и членов штаба ССО.

ОПД.06 Специфика работы на трудовых проектах студенческих отрядов

Особенности трудовых отношений в ССО. Требования к участникам. Права и обязанности членов ССО. Охрана труда в ССО.

Практическое занятие 6. Права и обязанности членов ССО.

Раздел 2. Специальные дисциплины

СД.01 Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Последовательность уборки помещений.

Правила и последовательность уборки номеров. Текущая и генеральная уборки номеров. Обращение с вещами лиц, проживающих в номере, при его уборке. Протирка стен, потолка, окон, оборудования, мебели. Удаление пятен со стен, пола и оборудования с применением химических препаратов. Уборка санитарного узла: мытье стен, окон, умывальников, ванн, полов; уборка зеркал, туалетной полочки. Чистка металлических изделий, полированной поверхности мебели, портьер, матрацев и другого оборудования, и инвентаря. Правила навески драпировок и штор на оконные и дверные проемы. Уход за драпировками и покрывалами. Применение электропылесосов и различных насадок к ним, техника безопасности при работе. Устройство, принцип работы электропылесосов, их хранение. Уход за полами с различным покрытием (паркет, линолеум, пластик, ворсовые покрытия). Периодичность уборки, применяемые материалы, инструменты и оборудование. Требования санэпидстанций УК уровню санитарного состояния помещений, оборудования и инвентаря гостиниц. Проветривание помещений. Предупредительные меры по недопущению инфекционных заболеваний. Понятие об острых желудочно-кишечных заболеваниях и меры их профилактики. Предупреждение острых респираторных вирусных инфекций. Меры профилактики эпидермофитии, фурункулеза, макроопории, стригущего лишая. Борьба с насекомыми и грызунами (дезинсекция и дератизация) Сведения о педикулезе и профилактика инфекционных болезней, передающихся насекомыми и клещами. Глистные заболевания и меры их профилактики. понятие о пищевых отравлениях и их предупреждение. Личная гигиена обслуживающего персонала. Правила личной и профессиональной гигиены. Гигиена одежды и обуви. Санодежда, спецодежда, их хранение и стирка. сведения об охране окружающей среды.

Практическое занятие 7. Технология и периодичность уборки номеров и помещений общего пользования.

СД.02 Оборудование и технология уборки номерного фонда и иных средств размещения

Устройство и принцип работы электрополотеров. Дезинфицирующие средства, применяемые при уборке санузлов (растворы, порошки, пасты). Правила приготовления раствора хлорной извести, хлорамина и других дезинфицирующих растворов. Уборка постелей, требования, предъявляемые к постельному белью. Правила смены белья, полотенец и сроки их эксплуатации. Хранение белья и постельных принадлежностей. Уборка гостиных, холлов, коридоров, тамбура, служебных и административных помещений. Уборочные инвентарь и механизмы: щетки, веники, совки, ведра, ветошь; тележки для перевозки белья, ящики для хранения уборочного инвентаря, полонаторочные механизмы, машины для чистки ковровых покрытий. Роль горничных в обеспечении исправного состояния сантехнической и электротехнической арматуры, а также телефонов, радиоприемников и других предметов, находящихся в обслуживаемых номерах.

Практическое занятие 8. Генеральная уборка номеров.

СД.03 Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения. Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Практическое занятие 9. Организация уборки номерного фонда.

СД.04 Должностная инструкция горничной службы номерного фонда

Обязанности, права и ответственность горничной 2 разряда.

Практическое занятие 10. Обязанности, права и ответственность горничной.

СД.05 Особенности контакта персонала отеля с клиентами

Культура общения работников гостиниц с проживающими и приезжающими. Конфликты, их преодоление. Внешний вид горничных: опрятность, скромность в одежде, украшениях, причёске, макияже. Этика взаимоотношений и морально-психологический климат в трудовом коллективе; их влияние на производительность и культуру труда работников.

Практическое занятие 11-12. Правила этикета горничной в общении с проживающими.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

7.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 Горничная предполагает текущий контроль, промежуточную аттестацию по изучаемым дисциплинам и итоговую аттестацию, проводимую в форме квалификационного экзамена. В качестве оценочных средств результатов обучения при реализации Программы применяются перечисленные в таблице 7 формы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 7 – Характеристика оценочных средств

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	Краткая характеристика оценочного средства
Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
Зачет	Преследует цель оценить работу обучающегося, полученные теоретические знания, прочность их, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач.
Экзамен	Форма проверки усвоения учебного материала практических занятий, а также форма проверки знаний, умений и компетенций обучающихся в соответствии с утвержденной программой.
Тест, письменный ответ	Система стандартизированных заданий, позволяющая оптимизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Направлена на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями.
Кейс-метод	Предусматривает решение кейс-задачи – проблемного задания, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Имитация реального события, сочетающая в целом адекватное отражение реальной действительности, вероятные материальные и временные затраты.
Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины

	<p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>
Ситуационные задачи / практический зачет	Средство проверки умений по решению профессионально-ориентированных ситуаций или задач; владения навыками организации и проведения различных мероприятий в сфере физической культуры и спорта (образовательных, воспитательных, оздоровительных и др.)

Тестовые задания, предусмотренные учебным планом, приведены в приложении 1.

7.2 ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 11695 «Горничная» осуществляется квалификационной комиссией в форме квалификационного экзамена с демонстрацией практических трудовых навыков.

К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие полный курс обучения по образовательной программе профессионального обучения и успешно прошедшие все формы промежуточной аттестации, предусмотренные учебным планом.

Объём итоговой аттестации в соответствии с учебным планом составляет 4 часа. При условии успешного прохождения итогового аттестационного испытания, выпускнику присваивается квалификация «Горничная 2 разряда» и выдается документ установленного образца о квалификации.

ВОПРОСЫ для подготовки к КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ
По профессии 11695 Горничная,

1. Назовите высший руководящий орган РСО на федеральном, региональном и местном уровне, в отряде.
2. Дайте определение трудового семестра.
3. Назовите цели РСО.
4. Каковы миссия и девиз РСО.
5. Перечислите основные принципы деятельности РСО.
6. Каковы права и обязанности членов РСО.
7. Назовите виды студенческих отрядов.
8. Понятие службы эксплуатации номерного фонда.
9. Организационная структура службы эксплуатации номерного фонда.
10. Должностные обязанности горничной.
11. Должностные обязанности супервайзера.
12. Должностные обязанности сотрудников валет-сервис.
13. Понятие аутсорсинга.
14. Понятие аутстаффинга.
15. Основные технологические документы службы номерного фонда.
16. Правила внутреннего распорядка в отеле, правила приема и обслуживания граждан.
17. Понятие продукции индивидуального пользования.
18. Материалы, оборудование и инвентарь в службе эксплуатации номерного фонда.
19. Виды чистящих и моющих средств.
20. Организация рабочего процесса службы номерного фонда (график работы, штатное расписание).
21. Чрезвычайные ситуации в отеле.
22. Действия при пожаре в отеле.
23. Действия при угрозе взрыва в отеле.
24. Действия при вооружённом ограблении отеля.
25. Пожарная безопасность в отеле.
26. Средства индивидуальной защиты при пожаре.
27. Планы эвакуации из отеля. Виды и назначение.
28. Требования к инструктажу на рабочем месте.
29. Оформление контроля качества уборки номеров.
30. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными средствами.
31. Контроль за технологией обращения с гелеобразными чистящими и моющими средствами.

32. Нормы расхода чистящих и моющих средств.
33. Правила поведения в нестандартных ситуациях.
34. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
35. Квалификационные требования к персоналу отеля.
36. Технология и периодичность уборки номеров и помещений общего пользования отеля.
37. Прејскурант цен на услуги отеля.
38. Нормативы оборудования номеров.

ТИПОВОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
для квалификационного экзамена
по профессии 11695 Горничная

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 180 мин.

Задание

1. Подготовить гостиничный номер для встречи гостей:
 - a) Провести влажную уборку помещения
 - b) Сменить постельное бельё и полотенца
 - c) Убрать ванную комнату
 - d) Обеспечить наличие в ванной комнате индивидуальных гигиенических наборов
 - e) Проверить наличие и полноту ассортимента мини-бара
2. Осуществить встречу гостей
3. Оформить заказ на стирку и чистку личных вещей проживающих:
 - a) Предоставить в гостиничный номер бланк заказа и памятку на чистку и стирку одежды
 - b) Информировать проживающих о подготовке одежды к сдаче в химчистку
 - c) Ознакомить проживающих о способах информирования сотрудников гостиницы о необходимости сдать одежду в химчистку
 - d) Информировать проживающих о наличии гладильной доски и ее месторасположении
4. Обеспечить консультирование проживающих об услугах, предоставляемых гостиницей:
 - a) Информировать проживающих о возможностях интерактивного канала гостиничного телевидения
 - b) Информировать проживающих о подключении WiFi, иных сервисах

Критерии оценки результатов квалификационного экзамена

Критерии оценки квалификационного экзамена в форме комплексного практического задания

Оценка «отлично» – комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями.

Оценка «хорошо» - комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями. Но есть мелкие недочеты, которые не оказывают существенное влияние на качество работы

Оценка «удовлетворительно» - комплексное практическое задание выполнено правильно и самостоятельно, однако, есть недочеты (не более 2 пунктов из перечисленных):

- допущены нарушения последовательности выполнения работ,
- ошибки в заполнении первичных документов,
- время выполнения задания незначительно превышает нормативное,
- допущены грубые ошибки в технике безопасности,
- неумелое использование нормативной документации и инструкции

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не справляется самостоятельно с практическим заданием, допускает грубое нарушение охраны труда и техники безопасности, не владеет нормативными документами и инструкциями.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

8.1. Методическое обеспечение

В соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» организация образовательного процесса при реализации образовательной программы профессионального обучения регламентируется настоящей основной образовательной программой, учебным планом; программами учебных дисциплин; материалами, обеспечивающими качество подготовки и итоговой аттестации обучающихся.

8.2. Материально-техническое обеспечение

Образовательная программа профессионального обучения по профессии 11695 Горничная обеспечена наличием учебных аудиторий для проведения занятий лекционного типа, для проведения занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной

аттестации, оборудованных учебной мебелью, укомплектованных мультимедийным оборудованием для наглядной демонстрации учебного материала. Кроме того, в университете имеется:

- лаборатория «Учебный гостиничный номер (Специализированная мебель (комплект учебных столов и стульев для размещения 20 человек), переносной мультимедийный проектор, переносной экран. Кровать одинарная «Людмила (0,9)» (2 шт.); Стол (1 шт.); Тумба Норма-1, белый (2 шт.); Шкаф для одежды 3-дв. Лофт, белый (1 шт.); Бак для мусора с крышкой, 3л. (1 шт.); Бра , хром/белый (2 шт.); Инвентарь для уборки; Комплект наволочек 50*70 2шт. белый (4 шт.); Комплект штор 1820, кофейный (2 шт.); Матрац 900*2000 (2 шт.); Минибар термоэлектрический (1 шт.); Одеяло 1,5 сп. 140*205 см. (2 шт.); Подушка 50*70 см. (2 шт.); Покрывало 140*215 см. шоколадный (2 шт.); Полотенце 30*50 см, белое (2 шт.); Полотенце 50*90 см. белый (2 шт.); Полотенце 70*140 см. белый (2 шт.); Простыня 150*215 см. белый (4 шт.); Пылесос (1 шт.) Стакан ,белый (2 шт.); Телевизор (1 шт.); Тележка для горничной (1 шт.); Телефон (1 шт.); Тюль белый 500*280 см. (3 шт.); Утюг (1 шт.))»

- лаборатория микробиологии, санитарии и гигиены (Специализированная мебель (комплект учебных столов и стульев для размещения 25 человек), ноутбук, переносной мультимедийный проектор, переносной экран, плакаты обучающие (2 шт.), микроскоп «Биомед -2» (3 шт.), спиртовка лабораторная (5 шт.), счетчик колоний микроорганизмов, СКМ-1, стерилизатор паровой ГКа-25 «ПЗ», магнитная мешалка ПЭ-61 10 с подогревом, штатив лабораторный, микроскоп ЛОМО МИКМЕД-1 (2 шт.), микроскоп (2 шт.), термостат ТС-80 2м. Беспроводной доступ к сети «Интернет» с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации. Операционная система Microsoft Windows, Microsoft Office, ESET NOD32 Antivirus Business Edition, СПС Консультант Плюс.)

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Список литературы:

Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1072197>

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214457>

Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094>

Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2021. - 249 с. - ISBN 978-985-7234-98-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854173>

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>

Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. - Минск : РИПО, 2020. - 295 с. - ISBN 978-985-7234-10-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214836>

Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 386 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1077352. - ISBN 978-5-16-016010-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1077352>

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1867626>

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524>

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1911729>

Электронно-библиотечные системы и ресурсы:

1. IPRsmart <https://www.iprbookshop.ru/>
2. BOOK.ru www.Book.ru
3. ZNANIUM.COM <http://znanium.com/>
4. eLibrary

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Кто занимается предпринимательской деятельностью?
 - а) юридическое лицо
 - б) физическое лицо
 - в) все ответы верны
2. Раскройте участников налоговых отношений
 - а) налогоплательщики
 - б) налоговые агенты
 - в) все ответы верны
3. Учредительный договор – это?
 - а) документ, на основании которого образуется и действует предприятие
 - б) правила, регулирующие взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности
 - в) все ответы верны
4. Прекращение юридического лица при отсутствии правопреемника в его правах и обязанностях:
 - а) реорганизация
 - б) структуризация
 - в) реструктуризация
 - г) ликвидация
5. Деятельность юридического лица регламентируется:
 - а) Трудовым кодексом РФ
 - б) Гражданским кодексом РФ
 - в) Административно-процессуальным кодексом РФ
 - г) все ответы верны
6. Какие виды риска вы знаете?
 - а) коммерческий
 - б) страховой
 - в) все ответы верны
7. Что из перечисленного является задачами организации труда?
 - а) экономические задачи
 - б) психофизиологические задачи
 - в) социальные задачи
 - г) все ответы верны
8. Количественная характеристика персонала предприятия измеряется такими показателями как?
 - а) списочная численность
 - б) явочная численность
 - в) среднесписочная численность
 - г) все ответы верны
9. Субъектами предпринимательской деятельности являются:

- а) граждане
- б) юридические и физические лица
- в) народ
- г) все ответы верны

10. К основанию утраты статуса индивидуального предпринимателя можно отнести:

- а) только смерть индивидуального предпринимателя
- б) заявление гражданина об аннулировании его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя
- в) все ответы верны

11. Юридическое лицо – это?

- а) Организация, имеющая собственное название
- б) гражданин, имеющий статус юридического лица
- в) имеющая собственное наименование и обладающая имущественной обособленностью организация

12. Общая правоспособность индивидуального предпринимателя – это?

- а) способность иметь только гражданские права и обязанности, которые соответствуют целям деятельности, предусмотренным в его учредительных документах
- б) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь индивидуальный предприниматель
- в) способность отвечать за свои действия

13. Реорганизация – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
- в) соединение нескольких организаций в одну

14. Раскройте понятие гражданско-правового договора

15. Этот показатель является важнейшим показателем эффективности труда

- а) производительность труда
- б) оплата труда
- в) нормирование труда

16. Особый вид предпринимательской деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

- а) специальность
- б) профессия
- в) профессионально-квалифицированная структура кадров

17. Что такое социальная помощь, каковы ее виды?

18. Раскройте классификацию организационно-правовых форм некоммерческих юридических лиц

- а) учреждения, фонды, объединения, потребительский кооператив
- б) учреждения, фонды, объединения, производственный кооператив
- в) нет правильного ответа

19. Какие виды налогов вы знаете?

- а) государственные, территориальные и муниципальные
- б) федеральные, региональные и местные
- в) все ответы верны

20. Дайте определение понятию гражданская дееспособность

11. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он:

- а) достиг 13-летнего возраста
- б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью
- в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности

12. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы:

- а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей)
- б) паспорт
- в) документ об образовании

13. Гражданская правоспособность – это?

- а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация
- б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности
- в) способность отвечать за свои действия

14. Устав – это?

- а) нормативно-правовой акт
- б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем

в учредительный договор

15. Ликвидация юридического лица – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам

в) закрытие предприятия

16. Что такое оплата труда, какие формы оплаты труда вы знаете?

17. На какие категории подразделяются работники?

- а) сезонные
- б) постоянные
- в) временные
- г) все ответы верны

18. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации?

- а) штраф до 300.000 рублей
- б) административные работы
- в) все ответы верны

19. Раскройте понятие и виды занятости.

20. Реорганизация – это?

а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами

б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам

в) соединение нескольких организаций в одну

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ»

1. Кем утверждаются правила внутреннего трудового распорядка предприятия?

А) Общим собранием (конференцией) работников предприятия по представлению администрации. +

Б) Внутренним собранием.

В) Городское собрание.

2. На кого возложена ответственность за состояние условий и охраны труда на предприятии?

А) На рабочего

Б) На начальника отдела+

В) На руководителя предприятия.

3. На кого возложена организационно-методическая работа по управлению охраной труда на предприятии?

А) На отделе управления

Б) На ответственном+

В) На службу охраны труда.

4. Кто составляет список профессий и должностей, в соответствии с которым работники подразделения должны проходить медицинские осмотры?

А) Рабочий

Б) Руководитель подразделения с помощью инженера по охране труда. +

В) Краевой орган власти

5. Кто должен проводить вводный инструктаж по охране труда с руководителем подразделения?

А) Работник службы охраны труда. +

Б) Начальник отдела.

В) Ответственное лицо

6. Кто несет ответственность за организацию своевременного и качественного обучения по охране труда в подразделении предприятия?

А) Орган власти

Б) Пожарная служба

В) Руководитель подразделения. +

7. На кого возложен контроль за своевременным проведением проверки знаний по охране труда руководителей и специалистов?

А) На государственную инспекцию труда на воздушном транспорте. +

Б) На внутреннюю службу безопасности

В) Другая организация

8. Кто должен проводить вводной инструктаж по охране труда со всеми вновь принимаемыми на работу?

А) Начальник

Б) Директор

В) Инженер по охране труда. +

9. На кого возложен контроль за выполнением установленного порядка допуска к работам повышенной опасности на предприятии?

А) Служба безопасности.

Б) На руководителя предприятия. +

В) На ответственное лицо.

10. Кто должен составлять перечень профессий и должностей работников, освобожденных от первичного инструктажа на рабочем месте?

А) Руководитель подразделения. +

Б) Генеральный директор.

В) Рабочий

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ»

1. Этика - это философская наука, объектом изучения которой ...+

а) является мораль.

б) являются нравственные отношения.

в) являются нравственные проблемы общества.

г) является Закон.

2. Основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали - это ...

а) категории этики. +

б) тезаурус этики.

в) принципы этики.

г) тезисы эклиптики.

3. Мораль - это ...

а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определённой ситуации.

б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе.

в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению. +

4. В основании общественной морали лежат интересы:

а) Общечеловеческие +

б) Государства

в) Отдельной группы людей

г) Конкретной группы людей

5. Социальные нормы - это ...

а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

б) правила поведения людей при совершении обрядов.

в) общепринятые, в рамках социальной общности (группы), правила, образцы поведения или действия в определённой ситуации. +

6. Социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе - это ...

а) моральные нормы. +

б) корпоративные нормы.

в) правовые нормы.

г) модальные нормы.

7. Традиции - это ...

а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют. +

б) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

8. Совокупность поступков человека, имеющих нравственное значение и совершаемых им в относительно продолжительный период времени называется ...

а) достоинством.

б) совестью.

в) поведением. +

г) нравственностью.

9. Справедливость - это ...

а) понятие морального сознания, характеризующее соответствующее распределение блага и зла между людьми +

б) предрасположенность личности воспринимать и оценивать информацию, процессы, явления и готовность действовать в соответствии с этой оценкой.

в) категория этики, характеризующая способность личности осуществлять моральный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности, требовать от себя их выполнения и производить самооценку совершаемых поступков.

10. Совесть индивида определяется его способностью ...

а) поступать согласно велениям нравственного долга. +

б) ориентироваться на мнение окружающих.

в) руководствоваться политическими взглядами.

г) своевременно оплачивать счета.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «СПЕЦИФИКА РАБОТЫ НА ТРУДОВЫХ ПРОЕКТАХ СТУДЕНЧЕСКИХ ОТРЯДОВ»

1 Выберите уставную аббревиатуру Российских студенческих отрядов.

- МОО «РСО»
- МООО «РОС»

- МООО «РСО»
- МОООО «РСО»

2 Структурное звено, организованное после создания на базе ВУЗа или муниципалитета более 3-х отрядов - это...

- Региональный штаб
- Центральный штаб
- Окружной штаб
- Штаб ВУЗа

3 «Мы – ведущая молодежная организации России – содействуем развитию студенчества, молодежи, общества и страны, эффективно привлекая и объединяя человеческие, экономические и социальные ресурсы.» - это...

- Девиз РСО
- Девиз СО ЦФО
- Девиз Краснодарского СО
- Миссия РСО

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ПОМЕЩЕНИЙ ОТЕЛЯ. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ УБОРКИ ПОМЕЩЕНИЙ»

1. Сколько раз проводят промежуточную уборку в номерах у гостя категории VIP?

- а) 2 раза
- б) 1-3 раза
- в) 1-4 раза+

2. В течение какого времени исполняется срочный заказ гостя на услуги прачечной- химчистки в гостинице?

- а) в течение одного часа;
- б) в течение суток+
- в) в течение трех часов;
- г) в течение четырех часов.

3. Бельё в стирку отправляют

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

4. Бельё после стирки в городской прачечной

- а) внимательно осматривают на наличие повреждений+
- б) поврежденное бельё не стирают
- в) принимают по акту

5. Смена постельного белья в гостинице 4* производится

- а) 1 раз в 3 дня
- б) 1 раз в 2 дня
- в) Ежедневно+

6. Смена постельного белья в гостинице 2* производится

- а) 1 раз в 3 дня+

- б) 1 раз в 2 дня
 - в) ежедневно
7. Сколько раз в год отдаются в химчистку шторы?
- а) 6
 - б) 4
 - в) 2+
8. Для роста и развития плесневые грибы нуждаются в ...
- а) низких температурах
 - б) свободном доступе кислорода+
 - в) отсутствии кислорода
9. Заболевания, возникающие в результате употребления продуктов, содержащих ядовитые вещества
- а) фузариоз
 - б) септическая ангина
 - в) паратифозные токсикоинфекции
 - г) пищевые отравления+
10. Защитной функцией микроорганизмов при попадании в неблагоприятные условия является ...
- а) спорообразование+
 - б) размножение
 - в) передвижение
 - г) рост и развитие

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНОЛОГИЯ УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ»

1. Для какого вида уборки используют швабру, флаундеры с мопами?
- а) только для влажной
 - б) только для сухой
 - в) для сухой и влажной+
2. Для чего применяют салфетки с латексным покрытием?
- а) для протирания зеркальных и стеклянных поверхностей +
 - б) для бокалов и посуды
 - в) для протирания пыли с мебели
3. Для чего применяют салфетки из микрофибры?
- а) для чистки более загрязненных мест
 - б) для протирания пыли с мебели +
 - в) они впитывают в 15 раз больше влаги
4. Назовите технику которая обеспечивает оптимальный уход за покрытием (нанесение воска, растирание и т.д.)
- а) поломоечные машины
 - б) моющие пылесосы
 - в) полотеры +
5. Какие машины используют для уборки больших помещений прилегающих территорий?
- а) полотеры

- б) подметальные машины +
- в) пылесос для сухой уборки
- 6. В какой последовательности убирают однокомнатные номера?
 - а) комната, прихожая, санузел +
 - б) санузел, комната, прихожая
 - в) прихожая, санузел, комната
- 7. Что означает зеленая табличка на ручке двери?
 - а) «Просьба убрать мой номер» +
 - б) «Просьба не беспокоить»
 - в) «В номере технические неполадки»
- 8. Какие номера убирают в первую очередь, если нет экстренных поручений?
 - а) номера после отъезда гостя
 - б) номера, где висит табличка «Просьба убрать мой номер» +
 - в) влажная уборка в чистых забронированных номерах
- 9. На этаже рекомендуется иметь запас белья
 - а) 20% от общего числа мест на этаже +
 - б) 30% от общего числа мест в гостинице
 - в) 10 % от общего числа мест в гостинице

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ПЛАНИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ РАБОТЫ БРИГАДЫ ГОРНИЧНЫХ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ И ИНЫХ СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ»

1. Кем возглавляется служба эксплуатации номерного фонда?
 - а) заведующей этажом
 - б) менеджером +
 - в) старшей горничной
2. Сколько номеров убирает горничная?
 - а) От 15 до 20 номеров +
 - б) От 8 до 17 номеров
 - в) От 5 до 10 номеров
3. Какие сотрудники начинают свою работу во второй половине дня?
 - а) менеджер
 - б) старшие горничные
 - в) стюарды +
4. Для каких категорий гостиниц обязателен вечерний сервис?
 - а) для всех гостиниц
 - б) 3 звезды
 - в) 4 и 5 звезд +
5. Сколько номеров закрепляется в вечернее время за горничной?
 - а) до 10 номеров
 - б) до 20 номеров +
 - в) до 18 номеров
6. Какая служба занимается подготовкой номера для гостей VIP?

- а) Служба приема и размещения;
- б) Служба питания;
- в) Административно – хозяйственная служба +

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ГОРНИЧНОЙ СЛУЖБЫ НОМЕРНОГО ФОНДА»

1. О количестве использованного белья горничные отчитываются
 - а) раз в неделю
 - б) в конце месяца, составляя отчет
 - в) ежедневно+
2. Кем возглавляется служба эксплуатации номерного фонда?
 - а) заведующей этажом
 - б) менеджером +
 - в) старшей горничной
3. Взаимодействуют ли службы эксплуатации НФ с другими службами гостиниц?
 - а) да +
 - б) нет
 - в) зависти от категории гостиницы
4. К категории каких работников относится должность горничной?
 - а) технических, +
 - б) административных,
 - в) управленческих,
 - г) нет правильного ответа.
5. Что входит в обязанности горничной номерного фонда?
 - а) организовать и контролировать работу,
 - б) проводить уборку номерного фонда, +
 - в) проводить уборку мест общего пользования,
 - г) выдавать со склада полотенца и постельное белье.
6. Какие действия горничной не воспрещаются в номере во время уборки?
 - а) заниматься личными делами,
 - б) пользоваться ванной комнатой,
 - в) проводить уборку номера, +
 - г) курить в номере.
7. Что из перечисленного не входит в обязанности горничной номерного фонда?
 - а) уборка номерного фонда,
 - б) уборка кухни, +
 - в) протирание вазонов в номерах,
 - г) уборка пылесосом мягкой мебели.
8. На какой полке в тележке горничной должно находиться постельное белье?
 - а) 1,
 - б) 2, +
 - в) 3,
 - г) его нет в тележке.

9. Какого метода уборочных работ не существует?

- а) подметание,
- б) работа пылесосом,
- в) мытье пола,
- г) стирка штор. +

10. С какого действия начинается любая уборка номера?

- а) открытие окна, +
- б) уборка постели,
- в) вытирание пыли,
- г) чистка унитаза.

11. Какие номера должны убираться в последнюю очередь после обеда?

- а) жилые номера,
- б) забронированные,
- в) пустые номера, +
- г) нет правильного ответа.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОСОБЕННОСТИ КОНТАКТА ПЕРСОНАЛА ОТЕЛЯ С КЛИЕНТАМИ»

1. Уборку в номере с заменой белья проводят

- а) в присутствии гостя
- б) не имеет значения
- в) без гостя+

2. Как часто горничная должна общаться с гостем?

- а) 1 раз в день
- б) по настроению
- в) контакт должен быть минимальным+

3. В случае обращения гостя к горничной она должна?

- а) завершив работу уделить гостю внимание
- б) не обращать на гостя внимания, пытаясь свести общение к минимальному
- в) уделить гостю внимание +

4. При разговоре с гостем необходимо

- а) смотреть ему прямо в глаза +
- б) общаться с гостем продолжая выполнять свою работу
- в) отводить взгляд в сторону

5. Гость поинтересовался, как пройти к лифту/ на ресепшен, действия горничной?

- а) указать направление движения
- б) проводить гостя к объекту+
- в) проигнорировать вопрос

6. Что должна сделать горничная, если не смогла произвести уборку номера, т.к. на двери висела табличка «не беспокоить»?

- а) постучать в номер с предложением провести уборку +
- б) сообщить дежурной до 15.00 о невозможности произвести уборку номера
- в) оставить номер не убраным, никому об этом не сообщать

7. Гость попросил горничную открыть номер своим ключом. Действия горничной?

- а) Открыть номер
- б) Не открывать номер +

8. Если гость зашёл в комнату, в то время как Вы убираетесь, Вы должны:

- а) продолжить уборку, не обращая внимание на гостя
- б) попросить выйти из номера и подождать окончания уборки за дверью
- в) поздороваться и вежливо попросить предъявить гостевую карту, если это не частый или постоянный гость и Вы его знаете +

9. При входе в номер горничная должна:

- а) открыть номер, войти и приступить к уборке
- б) постучать два – три раза с небольшим интервалом, после чего войти в номер +
- в) постучать один раз и войти в номер

10. На просьбы и пожелания гостя горничная:

- а) слушает спокойно, не перебивает +
- б) вступает с гостем в спор
- в) не выслушав гостя уходит

Критерии оценивания тестовых заданий:

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

- в тестовом задании закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- в тестовом задании открытой формы дан правильный ответ;
- в тестовом задании на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар;
- в тестовом задании на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность.

«Зачтено» - если правильные ответы составляют 70 % и более

«Не зачтено» - если правильные ответы составляют 69 % и менее.

Оценка «отлично», если правильные ответы составляют 100 - 90%

Оценка «хорошо», если правильные ответы составляют 89 – 80 %

Оценка «удовлетворительно», если правильные ответы составляют 79 – 70 %

Оценка «неудовлетворительно», если правильные ответы составляют 69 % и менее.