

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

УТВЕРЖДАЮ
и. о. проректора
по образовательной деятельности

_____ И.В. Насикан
« ____ » _____ 20 ____ г.

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -

**программа профессиональной подготовки
по профессии «11695 Горничная», 2 разряд**

Профессиональный стандарт: 33.021

Форма обучения - очная

Трудоемкость - 144 часа

Авторы: Алабина С.А., Чурилова И.Г.

Московская область, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	6
3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	10
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	12
5. УЧЕБНО - ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	13
6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ.....	13
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА.....	18
8. УЧЕБНО - МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	29
9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	30

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Общая краткая характеристика профессии

Одной из наиболее востребованных профессий в гостиничном бизнесе считается профессия горничной, поскольку общее состояние и чистота номеров и отеля в целом – это прямой показатель уровня и престижности гостиницы. Горничная является важным звеном в системе обслуживания гостиницы и часто является для посетителей индикатором, обеспечивающим высокий уровень гостеприимства и профессионализма персонала средства размещения в целом. .

В соответствии с профессиональным стандартом «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 657н, данная профессия относится к третьему уровню квалификации. Обобщенная трудовая функция (код А) – уборка номерного фонда гостиничных комплексов или иных средства размещения. Требования к образованию: профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих.

Обобщенная трудовая функция - совокупность связанных между собой трудовых функций, сложившихся в результате разделения труда в конкретном производственном или (бизнес-) процессе. Трудовая функция - система трудовых действий в рамках обобщенной трудовой функции. Трудовое действие - процесс взаимодействия работника с предметом труда, при котором достигается определенная задача.

Настоящая основная программа профессионального обучения является программой профессиональной подготовки лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки «Горничная» (далее ОППО) реализуется на русском языке.

Основные характеристики:

- наименование должности, профессии: **горничная**;
- квалификационный разряд: **2-й разряд**.

1.2. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки основной программы профессионального обучения (далее - ОППО) составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- [Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. N 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»](#);
- Приказ Минтруда России от 05.09.2017 № 657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»;
- Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство».

1.3. Цель и задачи реализации программы

Настоящая программа имеет целью профессиональную и личностную подготовку обучающихся к будущей профессиональной деятельности по должности горничной – поддержанию чистоты номерного фонда в гостиничных комплексах и иных средствах размещения гостей в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

Программа профессионального обучения «Горничная» представляет собой комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно - педагогических условий, форм аттестации.

Задачи:

1. Овладение обучающимися содержанием и характером труда работника: особенностями организации уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования; особенности комплектации рабочей тележки горничной, использования инвентаря и моющих средств; особенностями организации и выполнения работ, связанных с оборотом постельного белья и использованием санитарно-гигиенических принадлежностей.

2. Ознакомление с правилами техники безопасности и пожарной безопасности.

3. Формирование у обучающихся стремления к эффективному практическому использованию полученных знаний и умений в современных экономических и социальных условиях.

4. Формирование у обучающихся личного конструктивного отношения к выбранной профессии, способности работы в коллективе, профессиональные коммуникативные навыки.

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

Форма обучения - очная. В процессе обучения дополнительно могут применяться дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

Трудоемкость обучения по данной программе – 144 часа, включая все виды аудиторной, производственной и самостоятельной работы слушателя, в том числе:

- теоретическое обучение – 32 ч,
- практические занятия – 24 ч,
- производственное обучение – 24 ч,
- самостоятельная работа – 60 часов,
- итоговая аттестация – 4 ч

Режим обучения - 2-4 ч в день / 2-3 учебных дня в неделю.

Срок обучения – 8 недель.

1.5. Категория обучающихся

К освоению ОППО допускаются студенты, молодежь, иные обучающиеся, имеющие основное общее или среднее общее образование.

1.6. Принятые сокращения и обозначения

ОК – общая компетенция

ПК – профессиональная компетенция

ВД – вид профессиональной деятельности

Под компетенцией будем понимать динамическую комбинацию знаний и умений, способность их применения для успешной профессиональной деятельности.

Вид профессиональной деятельности - совокупность обобщенных трудовых функций, имеющих близкий характер, результаты и условия труда.

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1. В результате реализации программы у обучающихся должны быть сформированы **компетенции**:

Перечень общих компетенций - ОК

Код ¹	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций - ПК

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения
ПК 01	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
ПК 02	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей
ПК 03	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

¹ Код, нумерация и формулировка общих компетенций (ОК) соотнесены с п.3.2 ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2.2. Планируемые результаты обучения по программе профессиональной подготовки в соответствии с профессиональным стандартом «Горничная»

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция, соотнесенная с ПК	В результате обучения выпускник должен		
		знать	уметь	иметь практический опыт
Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	ПК-01 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> - правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; - правила обработки различных поверхностей номерного фонда; - правила подбора и использования уборочного инвентаря; - правила и методы текущей уборки номерного фонда; - процедуры выезда гостя; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; - требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правила антитеррористической безопасности и 	<ul style="list-style-type: none"> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить текущую уборку номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда 	<ul style="list-style-type: none"> - комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборки ванной комнаты в номерном фонде; - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрация забытых и потерянных

		безопасности гостей		<p>гостями вещей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - прием номера после выезда гостя
	<p>ПК-02</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; - правила обработки различных поверхностей номерного фонда; - правила подбора и использования уборочного инвентаря; - правила уборки номерного фонда после выезда гостей; - процедуры выезда гостя; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; - требования охраны труда, основы 	<ul style="list-style-type: none"> - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - производить уборку номерного фонда после выезда гостей; - осуществлять экипировку номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей 	<ul style="list-style-type: none"> - комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде; - уборки ванной комнаты в номерном фонде; - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверка наличия и сохранности

		<p>охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 		<p>имущества организации в номерном фонде;</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрация забытых и потерянных гостями вещей; - итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения
	<p>ПК-03 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правила обработки различных поверхностей номерного фонда - правила генеральной уборки номерного фонда - правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда - требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 	<ul style="list-style-type: none"> - подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, витражей - применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде - удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде 	<ul style="list-style-type: none"> - комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда - сдача в стирку гардин и тюля с их заменой - сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой - мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда - чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда - чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде - чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде

				- итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения
--	--	--	--	--

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формируемые компетенции	Способы текущего контроля
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)

антикоррупционного поведения	
ОК.07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<ul style="list-style-type: none"> - педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ПК 01. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> - письменный/устный опрос, беседа; - тестирование; -экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.
ПК 02. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги	<ul style="list-style-type: none"> - - письменный/устный опрос, беседа; - тестирование; - экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.
ПК 03. Принимать номер после выезда гостей, передавать дежурство в конце смены	<ul style="list-style-type: none"> - письменный/устный опрос, беседа; - тестирование; -экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№/№ п/п	Курсы (предметы, модули)	Недели							
		1неделя	2неделя	3неделя	4неделя	5неделя	6неделя	7неделя	8неделя
1	Теоретическое обучение	V	V	V	V	V	V		
2	Практическая подготовка		V	V	V	V	V		
3	Производственное обучение							V	
4	Самостоятельная работа	V	V	V	V	V	V		
5	Квалификационный экзамен								V
	ИТОГО: 144	19	20	20	19	19	19	24	4

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№/№ п/п	Наименование раздела, дисциплины (модуля) и тем	Всего аудитор ных часов	В том числе		Самост. работа	Общая трудоём кость
			теория	практика		
1	Модуль 1. Организация деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения.	4	4	-	6	10
2	Модуль 2. Правила, содействие и особенности трудоустройства в составе студенческих отрядов	6	6	-	-	6
3	Модуль 3. Организация и особенности профессиональной деятельности горничной	6	4	2	8	14
4	Модуль 4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	16	8	8	20	36
5	Модуль 5. Технология выполнения различных видов уборочных работ	20	8	12	20	40
6	Модуль 6. Правила успешной работы персонала с клиентами	4	2	2	6	10
7	Производственное обучение	24	-	24	-	24
	Итоговая аттестация	4				4
	ИТОГО	84	32	48	60	144

6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Модуль 1. Организация деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения (10 ч). ОК 02, ОК 03, ОК 07, ОК 09, ПК 01

Теоретическое обучение – 4 часа

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения. Принципы организационного построения гостиничного комплекса. Классификация средств размещения гостиничного типа. Классификация гостиниц в РФ. Международные гостиничные цепи.

Основные структурные подразделения гостиничного комплекса.

Организационно-управленческая структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Виды гостиничных помещений. Номерной фонд, вестибюльная зона, административные, помещения общественного назначения и общего пользования, хозяйственные и складские (бельевые и прачечные, ремонтные мастерские, кладовые, склады). Категории номеров гостиниц. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда.

Санитарные и гигиенические требования к содержанию номерного фонда. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Самостоятельная работа - **6 часов**

Изучение и анализ нормативных документов.

Модуль 2 (6 ч). Правила, содействие и особенности трудоустройства в составе студенческих отрядов. ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06

Теоретическое обучение – **6 часов**

Деятельность РСО Московской области в структуре и организации профессионального обучения по рабочей профессии.

Направления работы РСО. Трудовые проекты РСО. Программа и условия освоения программы профессионального обучения.

Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов.

Модуль 3 (14 ч). Организация и особенности профессиональной деятельности горничной ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 6, ОК 7, ПК 01

Теоретическое обучение – **4 часа**

Особенности профессиональной деятельности горничной. Квалификационные характеристики и требования. Внешний вид горничной.

Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц. Основные требования к условиям труда и быта. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности. Основные меры предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию в целях минимизации рисков и ущербов отеля. Комплекс технических средств защищенности и основные требования к нему.

Практическая подготовка – **2 часа**

Моделирование деловой ситуации «Кастинг на вакансию «Горничной» в отеле определённой категории».

Самостоятельная работа – **8 часов**

Составление конспекта «Психологическая адаптация горничной на рабочем месте».

Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.

Модуль 4 (36 ч). Организация и технология обслуживания гостиничного фонда ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 7, ОК 09, ПК 01, ПК 02, ПК 03

Теоретическое обучение – **8 часов**

Основные важные принципы организации уборочных работ, категории уборочных работ, виды и назначение уборочных работ, последовательность уборки.

Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий, необходимые действия горничной перед началом рабочего дня. Комплектация, порядок и последовательность экипировки тележки горничной. Правила транспортировки чистого и грязного белья.

Профессиональные средства для уборки – чистящие, моющие дезинфицирующие средства и их безопасность. Маркировка средств для уборки. «Зелёные» средства».

Профессиональное технологическое оборудование для уборки. Поломоечные машины, подметальные машины, пылесосы для влажной и сухой уборки, ковротесты, пароочистители, моющие пылесосы. Их применение, устройство, достоинства и недостатки.

Продукция индивидуального использования. Предметы гостеприимства одноразового использования, парфюмерно-косметические принадлежности, аксессуары, средства личной гигиены. Ассортимент отечественной и зарубежной продукции – назначение, качество, порядок замены. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококласных отелях. Виды выкладки, используемые в гостиницах различных категорий. Парфюмерия номерного фонда.

Работы, связанные с оборотом постельного белья. Правила работы с бельём, виды и правила маркировки постельного белья. Циклы оборота постельного белья. Комплектация гостевого номера махровым бельём.

Подготовка номеров к заселению. Мероприятия, проводимые перед приёмом гостей и их заселением в номер: занесение данных гостя в комп. систему гостиницы, информационные листы, уборочные мероприятия, своевременный ремонт.

Информационная карта гостя. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.

Практическая подготовка – 8 часов

Комплектация тележки горничной для текущей и генеральной уборок

Подбор моющих средств для текущей и генеральной уборок

Организация подбора и комплектации возобновляемых материалов гостиничного номера.

Моделирование деловой ситуации «Приёмка номера».

Самостоятельная работа – 20 часов

Подготовка реферата - «Использование «зелёных средств в отеле».

Составление таблицы «Применение профессионального технологического оборудования горничными в отелях различных категорий»

Специальные программные модули для автоматизации работы горничных.

Подготовка презентационного материала на тему: «Приёмы инвентаризации белья».

Составление таблицы «Ассортимент дополнительных услуг, предоставляемых средствами размещения»

Составление конспекта «Методы предотвращения гостиничных краж».

Модуль 5 (40 ч). Технология выполнения различных видов уборочных работ ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 7, ОК 08, ПК 01, ПК 02, ПК 03

Теоретическое обучение – 8 часов

Ежедневная текущая уборка. Основные правила уборки, последовательность действий горничной при данном виде уборки. Что нельзя делать в присутствии гостя. Применяемые средства и механизмы для уборки.

Генеральная уборка. Цели уборки, объём работ, сроки, в которые обязана проходить генеральная уборка. Последовательность действий горничной при данном виде уборки. Применяемые средства и механизмы для уборки.

Уборка номеров после выезда гостя. Цели уборки, объём работ, последовательность действий горничной. Применяемые средства и механизмы для уборки.

Экспресс уборка. Объём работ, специфика экспресс-уборки, последовательность действий горничной. Применяемые средства и механизмы для уборки.

Уборка помещений общего пользования. Места общего пользования, объём уборочных работ, последовательность уборочных работ. Сроки проведения уборки помещений общего пользования. Применяемые средства и механизмы для уборки.

Практическая подготовка – 12 часов

Моделирование деловой ситуации: «Проведение ежедневной текущей уборки в присутствии гостя».

Проведение делового брифинга: «Заправка постели. Правила и ошибки».

Уборка санузлов, порядок возобновления туалетных принадлежностей.

Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.

Принятие заказов от клиентов на бытовые услуги.

Организация стирки и чистки одежды гостей.

Самостоятельная работа – 20 часов

Подготовка презентации на тему: «Генеральная уборка номера различной категории».

Составление чек-листа текущей, генеральной и уборки после выезда гостя.

«Технология чистки ковров и мебели и применяемые для этого инвентарь и оборудование».

Подготовка презентационного материала на тему: «Приёмы инвентаризации белья».

Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.

Подготовка реферата на тему: «Санитарно-гигиенические требования к уборке».

Процедура ухода за живыми растениями.

Модуль 6 (10 ч). Правила успешной работы персонала с клиентами ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 01, ПК 02

Теоретическое обучение – 2 часа

Профессиональная этика работников. Необходимые личные качества для работы в гостинице. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Особенности работы с трудными гостями. Жалобы в гостиничном деле и их устранение.

Практическая подготовка – 2 часа

Решение ситуационных задач при конфликтных ситуациях.

Самостоятельная работа – 6 часов

4 типа клиентов: как найти правильный подход.

Этнокультурные особенности делового этикета.

Производственное обучение (24 ч). ПК 01, ПК 02, ПК 03

Практика в отелях, приобретение практических навыков обслуживания в гостиничном бизнесе.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценка качества освоения ОППО включает текущий контроль и итоговую аттестацию выпускников (квалификационный экзамен).

При разработке оценочных средств для контроля качества освоения программы учитываются все виды связей между знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить уровень сформированных у обучающихся компетенций по видам деятельности и степень их общей готовности к соответствующей деятельности.

7.1. Текущий контроль

Текущий контроль проводится в форме опроса, беседы, тестирования, умений – в форме выполнения практических заданий.

Опрос.

Примерные вопросы:

- 1) Какие виды уборки гостевых номеров бывают?
- 2) Когда проводят уборку забронированных номеров?
- 3) Какие правила гостеприимства необходимо знать горничной?
- 4) Что позволяет службе горничных компьютеризация?
- 5) Какие требования предъявляются к горничным?
- 6) Какие требования предъявляются к внешнему виду горничных?
- 7) Каковы цели промежуточной уборки?
- 8) Что горничная должна сделать в первую очередь?
- 9) С какой периодичностью необходимо проводить генеральную уборку в гостинице?
- 10) Опишите процедуру выполнения вечернего сервиса.

Опрос проводится фронтально.

Беседа. Примеры ситуаций.

Во время беседы рассматривается проблемная ситуация, которую обучающийся должен решить, обосновать свое решение.

- 1) Гость недоволен уборкой в номере и высказывает Вам свое недовольство. Расскажите Ваши действия.

2) Гость просит сбежать в аптеку, так как у него сильно болит голова, сам сходить не может. Расскажите Ваши действия.

3) Менеджер службы эксплуатации номерного фонда, просит срочно убрать номер, который был не запланирован на этот день для Вас. Ваши действия?

4) Гость оставил на кровати в пакете для прачечной свои вещи и сверху положил незаполненный бланк на стирку вещей. Ваши действия?

5) На планерке менеджер службы эксплуатации номерного фонда, сообщил, что очень много нареканий от гостей на Вас по качеству уборки, то полотенца не положили, то мыло, то под кроватью пыль, то вещи гости найти не могут. Ваши действия?

Критерии оценки опроса и беседы

Балл	Оценка	Критерии оценивания	Критерии оценивания формирования компетенций
5	Отлично	Обучающийся строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.	Самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев.
4	Хорошо	Обучающийся строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.	Самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Студент способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения

			типовых задач
3	Удовлетворительно	Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Обучающийся обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.	применяет усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
2	Неудовлетворительно	Обучающийся проявляет стремление подменить обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны	студент не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию.

Тестирование.

Примерные задания для проведения тестового контроля знаний

Модуль 4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

Вопрос 1

Номерной фонд относится к ответственности:

- А) службы горничных и службы технического ремонта
- Б) службы горничных и объединенной сервисной службы
- В) службы горничных, службы портье, службы текущего ремонта, службы безопасности

Вопрос 2

За работой холодильника следит:

- А) горничная
- Б) руководитель службы номерного фонда
- В) электрик

Вопрос 3

Последовательность уборки номеров:

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

Вопрос 4

Уборку однокомнатного номера начинают:

- А) с уборки кровати
- Б) с уборки обеденного стола
- В) с уборки поверхностей от пыли

Вопрос 5

Уборку номера с заменой белья проводят:

- А) в присутствии гостя
- Б) без присутствия гостя
- В) это не имеет значение

Вопрос 6

К самостоятельной работе горничной допускаются лица, прошедшие:

- А) вводный инструктаж, инструктаж по пожарной безопасности, первичный инструктаж на рабочем месте и стажировку
- Б) вводный инструктаж и обучение безопасным методам и приемам труда
- В) первичный инструктаж на рабочем месте и инструктаж по электробезопасности на 1 группу и проверку знаний безопасных методов и приемов работы при использовании оборудования, работающего от сети

Вопрос 7

Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы:

- А) оплачивается гостем на основании акта
- Б) оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
- В) не оплачивается гостем

Вопрос 8

Основную часть площади зданий гостиницы занимают:

- А) административные помещения
- Б) номера
- В) подсобные и хозяйственные помещения

Вопрос 9

При уборке из номера грязной посуды, пепельницу:

- А) моет горничная
- Б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
- В) моет гость

Вопрос 10

Периодичность смены постельного белья в гостиницах категории 4*

- А) ежедневно

- Б) по просьбе гостя
- В) один раз в пять дней
- Г) в зависимости от периода проживания гостя
- Д) один раз в три дня
- Е) один раз в два дня

Вопрос 11

Уборочные работы, которые необходимо проводить один раз в 7-10 дней

- А) мытье окон в номере
- Б) генеральная уборка номера
- В) промежуточная уборка номера
- Г) экспресс-уборка
- Д) сдача покрывал в химчистку

Вопрос 12

Обязательный элемент комплектации тележки горничной вне зависимости от вида уборочных работ номерного фонда в соответствии с требованиями безопасности труда

- А) Огнетушитель
- Б) Перчатки
- В) Фартук

Вопрос 13

Комплексные системы, разработанные специально для уборки номерного фонда гостиниц, а также для решения любых проблем гигиенической обработки и полировки

- А) Бытовые химические средства
- Б) Уборочные материалы
- В) Профессиональные химические средства
- Г) Уборочная техника
- Д) Химические средства

Вопрос 14

На верхней полке тележки горничной при стандартной раскладке белья по полкам находится:

- А) Полотенца для рук и лица
- Б) Халаты
- В) Комплекты постельного белья
- Г) Банные полотенца
- Д) Полотенца для ног

Критерии оценивания, применяемые при проведении тестирования

Баллы	Оценка	Форма контроля	Показатели оценивания
5	Отлично	тестовое задание	86-100% правильных ответов на вопросы
4	Хорошо	тестовое задание	76-85% правильных ответов на вопросы
3	Удовлетворительно	тестовое задание	60-75% правильных ответов на вопросы
2	Неудовлетворительно	тестовое задание	0-59% правильных ответов на вопросы

7.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация обучающихся, завершающих обучение по ОППО, является обязательной и проводится в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих и практическую часть. К проведению квалификационного экзамена могут привлекаться представители работодателей, их объединений. Цель итоговой аттестации – установление уровня подготовки выпускника программы к выполнению профессиональных задач.

Итоговая аттестация позволяет выявить и объективно оценить теоретическую и практическую подготовку обучающегося.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день проведения аттестационных испытаний после оформления в установленном порядке экзаменационной ведомости.

Обучающимся, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), а также

получившим неудовлетворительную оценку, предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию повторно.

Проверка теоретических знаний проводится в форме итогового теста.

Порядок проведения аттестационных испытаний определяется настоящей программой и доводится до сведения обучающихся перед началом ее освоения.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день проведения аттестационных испытаний после оформления в установленном порядке экзаменационной ведомости.

На основе набранных баллов успеваемость обучающихся может определяться следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

- «Отлично» – 86-100% – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» – от 76 до 85% – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» – от 60 до 75% – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

- «Неудовлетворительно» – ниже 60% – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

Обучающимся, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), а также

получившим неудовлетворительную оценку, предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию повторно.

Примерный перечень вопросов для подготовки к итоговому тесту.

1. Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.
2. Правила обработки различных поверхностей номерного фонда.
3. Правила подбора и использования уборочного инвентаря.
4. Правила и методы текущей уборки номерного фонда.
5. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера.
6. Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.
7. Требования охраны труда.
8. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
9. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
10. Правила уборки номерного фонда после выезда гостей
11. Процедуры выезда гостя
12. Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда
13. Правила генеральной уборки номерного фонда
14. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
15. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
16. Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
17. Нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда
18. Основы делового общения

Примерный итоговый тест

1. В какой службе численность персонала является самой крупной?
А. Служба приема и размещения
Б. Маркетинг
В. Эксплуатация номерного фонда
2. В какой категории гостиницы вечерняя подготовка номера не предоставляется?
А. «две звезды»
Б. «четыре звезды»

- В. «пять звезд»
3. При уборке номера дверь в номер должна быть открыта?
- А. Конечно
- Б. Никогда
- В. Да, но должна быть перегороджена тележкой
4. С чего начинается уборка номера?
- А. С проветривания комнат
- Б. Со смены постельного белья
- В. С уборки пылесосом
5. К общественным помещениям относятся?
- А. Номера
- Б. Складское помещение
- В. Коридор
6. Какой водой моют туалет?
- А. Горячей и холодной
- Б. Холодной
- В. Не имеет значения
7. При уборке номера горничная убирает верхнюю одежду гостя в шкаф?
- А. Нет
- Б. Да
- В. за отдельную плату
8. Должна ли у горничных быть определенная форма одежды?
- А. Да
- Б. Не обязательно
- В. Нет
9. Уборку в номере с заменой белья проводят..
- А. В присутствии гостя
- Б. не имеет значения
- В. без гостя
10. Вертикальные коммуникации
- А. Галерея
- Б. Лестница
- В. Фойе
11. В первую очередь убираются
- А. Забронированные номера
- Б. Номера после выезда гостя
- В. Делают экспресс-уборку
12. Сколько длится быстрая проверка номера?
- А. 10 мин.
- Б. 3-5 мин.
- В. 8 мин.
13. Уборка номеров должно осуществляться согласно...
- А. Разрешения супервайзера
- Б. Разрешения гостей
- В. Разрешения администратора

14. Сколько длиться влажная протирка плитуса?

А. 12 сек.

Б. 90 сек.

В. 1 минута

15. Сколько длиться чистка пылесосом дивана?

А. 45 сек.

Б. 22 сек.

В. 185 сек.

Проверка практической части

Критерии оценивания

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он

1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами;

2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он

1) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов;

2) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой; 3) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями; при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.

Примерные практические задания

Задание 1. Опишите проведение ежедневной уборки в номере-стандарт. В гостинице AZIMUT 3* г. Воронежа 16 мая 2024 г были заселены все номера.

Задание 2. Определите, как правильно укомплектовать тележку горничной для выполнения данного вида работы? Горничная Зоя получила задание провести ежедневную уборку в номере категории «стандарт».

Задание 3. Определите в какой последовательности нужно убрать номера? Горничная Маргарита должна провести уборочные мероприятия в 3х номерах, из которых 1й номер забронирован, гость приедет вечером; 2й номер после выезда гостя; 3й номер, на Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он 1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет межпредметные связи с другими учебными дисциплинами; 2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач; оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он 1) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу 44 дверной ручке которого висит табличка «прошу убрать».

Задание 4. Горничная Наталья при выполнении ежедневной текущей уборки в номере обнаружила серьезный дефект на обивке дивана (обивка порвана в 3-х местах). Может ли она в такой ситуации приступить к работе по устранению дефекта? Аргументируйте ответ.

Задание 5. Определите в какой последовательности нужно убрать номера? Старшая горничная Ирина в 8.00 получила данные о необходимости уборки в 3-х номерах, из которых 1-й номер забронирован, гость приедет вечером; 2-й номер после выезда гостя; 3-й номер, в котором проживают гости.

Задание 6. Определите, как следует поступить горничной в данной ситуации? Выполняя уборку номера после выезда гостя горничная Ульяна обнаружила неисправность розетки и выключателя.

Задание 7. Определите, как следует поступить горничной в данной ситуации? Выполняя уборку номера после выезда гостя горничная Татьяна обнаружила забытый пиджак.

Задание 8. Опишите проведение генеральной уборки номера при сложившихся обстоятельствах: в гостинице «Marriott» 4* г. Воронежа произошло форс-мажорное обстоятельство (прорвало водонапорную трубу и затопило номер)

Задание 9. Составить заявку в инженерно-техническую службу отеля Холидей Инн Экспресс Воронеж 3* на расходные и моющие материалы,

Задание 10. Составить заявку в инженерно-техническую службу отеля О'Хара 4* на ремонт и обновление уборочного оборудования

Задание 11. Составить график работы всех сотрудников административно - хозяйственной службы на неделю, при условии загрузки – 40%-60%-100%-80%-50%-40%-20%. Общее количество номеров в гостинице 230.

Задание 12. Провести вводный инструктаж членов бригады горничных. Отель Дегас Лайт 3*

Задание 13. Провести текущий инструктаж членов бригады горничных в гостинице «Marriott» 4* г. Воронежа

Задание 14. Составить отчет о занятости номерного фонда, персональное задание для горничной

Задание 15. Провести анализ результаты работы бригады горничных и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана

Задание 16. Провести анализ жалоб гостей

Задание 17. Провести оценку результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности

Слушателям, успешно освоившим данную программу профессионального обучения и прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа профессионального обучения обеспечивается учебно-методической документацией. Каждый обучающийся обеспечивается доступом к информационно-образовательной среде, содержащей необходимую учебную и учебно-методическую литературу.

Самостоятельная работа обучающихся сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Для преподавательской деятельности профессорско-преподавательского состава, привлекаемого к реализации программы, предоставляется необходимое оборудование для проведения лекционной работы, практических занятий, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий (в виде презентаций, тестирования и т.п.).

Информационное обеспечение учебного процесса определяется возможностью свободного доступа обучающихся к сети Интернет, к правовым базам данных «КонсультантПлюс», «Гарант».

Для реализации программы предусмотрены учебные аудитории для проведения учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения, лицензионным программным обеспечением.

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями). Мастерская «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенная специализированным оборудованием и мебелью.

Кровать одноместная – 2 штуки. Прикроватная тумбочка – 2 штуки. Настольная лампа (напольный светильник) - 1 штука. Бра – 2 штуки. Мини – бар - 1 штука. Стол - 1 штука. Кресло - 2 штуки. Стул - 1 штука. Зеркало - 1 штука. Шкаф - 1 штука. Телефон - 1 штука. Верхний светильник - 1 штука. Кондиционер - 1 штука. Телевизор - 1 штука. Гладильная доска - 1 штука. Утюг - 1 штука. Пылесос - 1 штука. Душевая кабина - 1 штука. Унитаз - 1 штука. Раковина - 1 штука. Зеркало в ванной комнате - 1 штука. Одеяло – 2 штуки. Подушка – 6 штук. Покрывало – 2 штуки. Комплект постельного белья – 4 комплекта. Шторы - 2 штуки. Напольное покрытие - 1 штука. Укомплектованная тележка горничной - 1 штука. Ершик для унитаза - 1 штука. Ведерко для мусора - 1 штука. Держатель для туалетной бумаги - 1 штука. Стакан - 2 штуки. Полотенце для лица – 2 штуки. Полотенце для тела – 2 штуки. Полотенце для ног – 2 штуки. Салфетка на раковину - 2 упаковки. Полотенце коврик – 2 штуки Индивидуальные косметические принадлежности - 2 комплекта.

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Библиотечный фонд университета укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной учебной литературы по дисциплинам основной части цикла, изданными за последние 5 лет.

Основные источники:

1. Киселева, Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг: учебник / Р. Ф. Киселева [Электронный ресурс] — Москва: КноРус, 2024. — 212 с.— URL: <https://book.ru/book/954609> (дата обращения: 16.08.2024). — Режим доступа: по подписке.

2. Можаяева Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2073488> (дата обращения: 16.08.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Л. И. Черникова, В. В. Баева, Е. В. Бокарева [и др.]; под ред. Л. И. Черниковой [Электронный ресурс] — Москва: КноРус, 2023. — 192 с.— URL: <https://book.ru/book/949206> (дата обращения: 16.08.2024). — Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм»): учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная [Электронный ресурс]. — Москва: КноРус, 2023. — 219 с.— URL: <https://book.ru/book/950249> (дата обращения: 16.08.2024). — Режим доступа: по подписке.

2. Е. Н. Волк Основы гостеприимного сервиса. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пермь, 2020. – 186 с.

Открытые электронные ресурсы:

<https://ru.hotel.report/>

<https://www.horeca-magazine.ru/>

<https://welcometimes.ru/>

<https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html/promo>