

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

Н.З. Солодилова

(подпись)

29.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

(51020)Горничная (курс рабочей профессии)

Направление подготовки (специальность): **41.03.01 Зарубежное регионоведение**

Направленность: **профиль«Международные отношения»**

Уровень высшего образования: **бакалавриат**

Форма обучения: **очная;**

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: **Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);**

Трудоемкость дисциплины: **3 з.е. (108час)**

Уфа 2023

Рабочую программу дисциплины разработал(и):

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Рецензент

_____ Ишбулатов Риф Фанилевич, канд. техн. наук, доцент, зам. зав. каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой

Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ)_____Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ_____С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

Рабочая программа зарегистрирована 08.06.2023 № 6 в ОПЛА и внесена в электронную базу данных

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины, предшествующие изучению данной дисциплины (исходя из формирования этапов по компетенциям): Академия молодежного туризма: экскурсионная деятельность; Бизнес-платформы и бизнес-архитектура экосистем бизнеса; Введение в восточную философию; Деловой этикет; История: 5 подходов к историческому развитию; Комплексная (расширенная) аналитика экосистемы данных в бизнесе; Конституционное право России. Общая часть; Креативные индустрии и глобальные тренды современности; Лидерство и командообразование; Методы программирования и распределенные информационные системы: базовый уровень; Основы дизайна; Основы критического мышления; Основы мехатроники и робототехники; Основы наук о Земле; Предпринимательство в креативных индустриях; Психодиагностика; Религия и мир; Современные концепции права природопользования; Современные экономические концепции; Социальные медиа; Традиционная философия Восточной Азии; Тревел-блоггинг – журналистика путешествий; Управление экосистемами бизнеса; Финансовая грамотность; Школа "Путеводитель предпринимателя"; Школа «Цифровое государство: шаг в будущее»; Школа антикоррупционной деятельности; Школа навыков цифровых коммуникаций; Экология; Этика цифрового общества; Этикет на все случаи жизни

Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее (исходя из формирования этапов по компетенциям): ESG-трансформация бизнеса; Автоматизированные системы управления обслуживающих организаций; Активные процессы в современном русском языке; Архитектура и функциональная структура цифровых сервисов в креативных индустриях; Базовые навыки 21 века; Бизнес-аналитика; Большие данные с точки зрения права: введение в проблематику; Брендинг и фирменный стиль; Визуальные коммуникации в дизайне; Внешнеэкономические связи Российской Федерации в глобальной экономике; Гражданское право; Законодательное и общественное регулирование цифровой сферы; Инвестиционная грамотность; Искусственный интеллект; Искусство убеждать; Комплаенс-контроль в деятельности хозяйствующих субъектов; Конкурентная разведка; Конкурентоспособность бизнеса: международный бенчмаркинг; Конкурентоспособность территории и бизнеса; Конституционное право России: особенная часть; Корпоративное право; Креативные технологии в дизайне; Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах; Личностный рост; Макроэкономика; Международное право: трансграничные операции (Lex mercatoria); Микроэкономика; Мобильные приложения и программирование устройств; Налоговое и правовое обеспечение "зеленой" экономики; Научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы); Национальные интересы России в глобальном мире; Онлайн-технологии в обучении; Основы персонализированного и функционального питания; Оценка и прогнозирование устойчивого развития бизнеса; ПРОКачай ЭКОлайф; Практика устного и письменного перевода; Противодействие финансовому мошенничеству и управление индивидуальным риском; Профессиональные проектные мастерские; Психология коммуникации; Публичные выступления и презентация; Разработка и оптимизация интерфейса цифровых сервисов; Сетевое администрирование: от теории к практике; Системная динамика устойчивого развития; Создание медиа-контента; Социокультурные аспекты социальной робототехники; Специалист по многофункциональным графическим редакторам; Технологии маркетплейс; Удивительная Арктика; Управление в креативных индустриях, креативные проекты; Управление вкусовыми ощущениями человека; Управление и документационное обеспечение разработки цифровых сервисов; Управление пространственным развитием территории; Успешная карьера: от ограничений к возможностям; Философия и этика цифрового общества; Цифровой маркетинг и медиа; Цифровые решения для персонализированного питания; Экология: от клеток к Гее; Экономика "зеленых" инноваций; Этика коммуникаций цифровой среды; Эффективное управление продажами в гостинице; Эффективное управление продажами в системе обслуживания; Эффективные переговоры

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули);

Обязательная или часть, формируемая участниками образовательных отношений (в том числе

элективные дисциплины): Часть, формируемая участниками образовательных отношений;

Форма обучения: очная

Семестр, в котором преподается дисциплина	Трудоемкость дисциплины				Вид промежу- точной аттестации
	Зачет- ные едини- цы	Часы			
		Общая	В том числе		
			контакт- ная	СРО	
4	3	108	46	62	диф.зачет;
ИТОГО:	3	108	46	62	

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

№ пп.	Формируемые компетенции	Шифр/ индекс компетен- ции
1	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов	ПК-1-БРА-22-3

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Шифр компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Шифр результата обучения	Результат обучения
ПК-1-БРА-22	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	З(ПК-1-БРА-22)	Знать: нормативно-правовое документы, регулирующие деятельность горничной
		У(ПК-1-БРА-22)	Уметь: выбирать релевантные технологии обслуживания номерного фонда
		В(ПК-1-БРА-22)	Владеть: навыками и технологиями обслуживания номерного фонда

3. Структура дисциплины

3.1. Виды учебной работы и трудоемкость (всего и по семестрам, в часах)

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Всего и по семестрам , часы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Контактная работа, всего в том числе:	46				46								
лекции (всего)	20				20								
-в т.ч. лекции on-line курс	0												
практические занятия (ПЗ)	24				24								
-в т.ч. практические занятия on-line курс	0												
лабораторные работы (ЛР)	0												
контролируемая самостоятельная работа (защита курсового проекта, курсовой работы и др. работ (при наличии))	0												
-в т.ч. лабораторные работы on-line курс	0												
иная контактная работа (сдача зачета, экзамена, консультации)	2				2								
проектная деятельность (ПД)	0												
Самостоятельная работа обучающихся (СРО), всего в том числе: (указать конкретный вид СРО)	62				62								
выполнение и подготовка к защите курсового проекта или курсовой работы	0												
выполнение и подготовка к защите РГР работы, реферата, патентных исследований, аналитических исследований и т.п	0												
изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	7				7								
подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	48				48								
подготовка к сдаче зачета, экзамена	7				7								
иные виды работ обучающегося (при наличии)	0												
освоение on-line курса	0												
самостоятельная проектная деятельность (СПД)	0												
ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	108				108								

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий (в часах)

Форма обучения: очная

(раздела)Номер темы	Название темы (раздела)	Семестр	Трудоемкость, часы					Шифр результата обучения
			Л	ПЗ	ЛР	СРО	Всего	
1	Правовое регулирование деятельности горничной	4	10	12		30	52	З(ПК-1-БРА-22)
2	Технологии профессиональной деятельности горничной	4	10	12		32	54	У(ПК-1-БРА-22) В(ПК-1-БРА-22)
ИТОГО:			20	24		62	106	

4.2. Содержание лекционного курса

№ пп.	Номер раздела	Название темы	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1	1-Правовое регулирование деятельности горничной	Профессиональный стандарт "Горничная" Требования к уровню подготовки горничной Основные трудовые обязанности горничной	2		
2	1-Правовое регулирование деятельности горничной	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Структура, содержание Правил Основные положения Правил	4		
3	1-Правовое регулирование деятельности горничной	Положение о классификации Основные требования к номерно-	2		

		му фонду гостиниц различных категорий Виды гостиниц Виды номеров			
4	1-Правовое регулирование деятельности горничной	Национальные и международные стандарты ГОСТ Р ГОСТ Санитарные нормы и правила	2		
1	2-Технологии профессиональной деятельности горничной	Виды уборок в номере Уборка после выезда гостя Генеральная уборка Текущая уборка Промежуточная уборка Вечерний сервис	2		
2	2-Технологии профессиональной деятельности горничной	Рабочий инвентарь и оборудование горничной Содержание тележки горничной	2		
3	2-Технологии профессиональной деятельности горничной	Технология уборки номера Порядок подготовки номера к приему гостя	2		
4	2-Технологии профессиональной деятельности горничной	Оборудование номеров Материально-техническое оснащение номеров различных категорий	2		
5	2-Технологии профессиональной деятельности горничной	Безопасность при уборке номера Меры безопасности при уборке номера	2		
	-	ИТОГО:	20		

4.4. Перечень практических занятий

Номер раздела	№ ПЗ	Тема практического занятия	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная

1-Правовое регулирование деятельности горничной	1	Правила проживания в отеле Правила пребывания гостя в отеле, установленные в гостинице	4		
1-Правовое регулирование деятельности горничной	2	Структура службы Housekeeping Структура, состав службы Housekeeping основные должностные обязанности сотрудников	4		
1-Правовое регулирование деятельности горничной	3	Материальный ущерб Порядок оформления материального ущерба	4		
2-Технологии профессиональной деятельности горничной	1	Уборка номера после выезда гостя Чистяще-моющие средства и их назначение Порядок уборки номера	4		
2-Технологии профессиональной деятельности горничной	2	Подготовка номера к приему гостей-мусульман Особенности обслуживания гостей из мусульманских стран в номере	4		
2-Технологии профессиональной деятельности горничной	3	Обслуживание вещей гостей Порядок работы с вещами гостей в номере Технологии обслуживания вещей гостей в прачечной	4		
-		ИТОГО:	24		

4.5. Виды СРО

Номер раздела	Вид СРО	Трудоемкость, часы
---------------	---------	--------------------

		очная	очно- заочная	заочная
1-Правовое регулирование деятельности горничной	подготовка к сдаче зачета, экзамена	3		
1-Правовое регулирование деятельности горничной	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	24		
1-Правовое регулирование деятельности горничной	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	3		
2-Технологии профессиональной деятельности горничной	подготовка к сдаче зачета, экзамена	4		
2-Технологии профессиональной деятельности горничной	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	24		
2-Технологии профессиональной деятельности горничной	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	4		
-	ИТОГО:	62		

Темы для самостоятельной работы обучающихся

Раздел 1. Правовое регулирование деятельности горничной

Психологические типы клиентов отеля и способы эффективной работы с ними
Биография и профессиональная карьера успешных топ-менеджеров отелей

Раздел 2. Технологии профессиональной деятельности горничной

Независимые гостиницы г. Уфы: состав, категории, общий номерной фонд, особенности приема и обслуживания.

Сетевые гостиницы г. Уфы: состав, категории, общий номерной фонд, особенности приема и обслуживания.

Малые средства размещения г. Уфы: состав, категории, общий номерной фонд, особенности приема и обслуживания.

Загородные средства размещения Республики Башкортостан: состав, категории, общий номерной фонд, особенности приема и обслуживания.

5. Формы текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации

Перечень оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приведен Фонде оценочных средств (приложение Б).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение

Сведения об обеспеченности дисциплины основной, дополнительной и учебно-методической литературой приведены в формах № 1-УЛ и № 2-УЛ (приложение А).

6.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины

Названия современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины	Ссылки на официальные сайты
Консультант-плюс	http://www.consultant.ru/
Электронная библиотека ИЭС УГНТУ	http://lib-ies.rusoil.net

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень специальных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр., используемых при реализации дисциплины с перечнем основного оборудования

№ пп.	Номер помещения	Оснащенность помещения (перечень основного оборудования)	Наименование помещения
1	12-302	Компьютер в комп.(1);МФУ Kyocera(1);Шкаф(ы) для хранения	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
2	12-5056	Ресепшн 1850*850*750/1150мм(1);Стол круглый D2100мм(1);Стол пристенный левый 5900*450*750 мм(1);Стол пристенный правый 5850*450*450 мм(1);Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
3	12-5056	Ресепшн 1850*850*750/1150мм(1);Стол круглый D2100мм(1);Стол пристенный левый 5900*450*750 мм(1);Стол пристенный правый 5850*450*450 мм(1);Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций
4	12-5056	Ресепшн 1850*850*750/1150мм(1);Стол круглый D2100мм(1);Стол пристенный левый 5900*450*750 мм(1);Стол пристенный правый 5850*450*450 мм(1);Столы, стулья	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
5	12-5056	Ресепшн 1850*850*750/1150мм(1);Стол круглый D2100мм(1);Стол пристенный левый 5900*450*750 мм(1);Стол пристенный правый 5850*450*450 мм(1);Учебно-наглядные пособия по дисциплине,набор демонстрационного оборудования; Столы, стулья;	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).
6	12-5056	Ресепшн 1850*850*750/1150мм(1);Стол круглый D2100мм(1);Стол пристенный левый 5900*450*750 мм(1);Стол пристенный правый 5850*450*450 мм(1);Доступ к электронной информационно-образовательной среде (Корпоративная информационная система УГНТУ); Доступ в интернет;	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемых в учебном процессе при освоении дисциплины

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии,свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
1	Microsoft Office	Дата выдачи лицензии 01.01.2007

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии, свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
2	Opera PMS	Дата выдачи лицензии 30.12.2019, Поставщик: ООО "Эч А Эс"

8. Организация обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по данной образовательной программе, разрабатывается индивидуальная программа освоения дисциплины с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Приложение А

Форма № УЛ-1

СВЕДЕНИЯ

об обеспеченности дисциплины основной и дополнительной учебной литературой

Наименование дисциплины: (51020)(51020)Горничная (курс рабочей профессии)Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведениеНаправленность: профиль«Международные отношения»Форма обучения: очная;Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Тип	Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.	Адрес нахождения электронного	Кoeffициент
		очная	очно-заочная	заочная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература	Для изучения теории;	4			Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 512 с. — https://znanium.com/catalog/product/1669592	1	http://www.znanium.com	1.00

Основная литература	Для выполнения СРО; Для изучения теории;	4			Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - https://znanium.com/catalog/product/320585	1	http://www.znanium.com	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения практических занятий; Для изучения теории;	4			Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 400 с. — https://znanium.com/catalog/product/1872110	1	http://www.znanium.com	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения практических занятий;	4			Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : Рекомендовано Советом УМО вузов России по образованию в области менеджмента в качестве учебного пособия. - 4-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2008. - 200 с.	15	-	0.25

Дополнительная литература	Для выполнения практических занятий;	4			Гостиничное дело : практикум / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : Изд-во УГНТУ, 2019. - 3,02 Мб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman16015.pdf	1	http://bibl.rusoil.net	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 7 и 9 - библиотекой								

Составил:

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Год приема 2023 г.

СВЕДЕНИЯ**об обеспеченности дисциплины учебно-методическими изданиями**

Наименование дисциплины: (51020)(51020)Горничная (курс рабочей профессии)

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность профиль«Международные отношения»

Форма обучения очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.		Адрес нахождения электронного	Коэффициент
	очная	очно-заочная	заочная		Всего	в том числе		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Для выполнения практических занятий;	4			Школа гостеприимства "URALS" (курс рабочей профессии "Горничная") : учебно-методическое пособие по проведению практических работ / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 4017 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15473.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00

Для выполнения СРО;	4			Школа гостеприимства "URALS" (курс рабочей профессии "Горничная") : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 370 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15474.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 6,7 и 9 - библиотекой								

Составил:

Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

—
Год приема 2023 г.

Приложение Б

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

_____ Н.З. Солодилова
29.06.2023

**Фонд оценочных средств по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
(51020) Горничная (курс рабочей профессии)**

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е. (108час)

Уфа 2023

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разработал (и):

	Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"
Рецензент	
	Ишбулатов Риф Фанилевич, канд. техн. наук, доцент, зам. зав. каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине рассмотрен и одобрен на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ); _____ Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
зарегистрирован 08.06.2023 № 6 в отделе МСОП и внесен в электронную базу данных

1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Шифр результата обучения	Результат обучения	Индикатор достижения компетенций	Показатели достижения результатов освоения компетенций	Вид оценочного средства
1	Правовое регулирование деятельности горничной	З(ПК-1-БРА-22)	нормативно-правовое документы, регулирующие деятельность горничной	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	знает основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность горничной	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	знает регламенты, санитарные нормы и правила обслуживания жилых и подсобных помещений	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
3	Технологии профессиональной деятельности горничной	В(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	владеет навыками оформления материального ущерба	Письменный и устный опрос Разноуровневые зада-

					чи и задания Тест
			ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	владеет навыками расчета потребности чистяще-моющих средств	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
			ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	умеет формировать рабочее место горничной оборудованием и инвентарем	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
		У(ПК-1-БРА-22)	ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	умеет определять приоритетность уборок	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания

						Тест
--	--	--	--	--	--	------

2. Перечень оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

п/п	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Шкала оценки
1	2	3	4	5
1	Письменный и устный опрос	Оценочное средство для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Позволяет выявить и восполнить пробелы в знаниях; повторить, закрепить, систематизировать материал; оценить знания, умения, теоретические и практические навыки; определить уровень сформированных у студентов компетенций по дисциплине (модулю)	Совокупность вопросов, заданий, упражнений, тестов для выполнения контрольных работ, домашних заданий, РГР и иных учебных работ. Комплект билетов для текущей и промежуточной аттестации	оценка « <i>отлично</i> » выставляется обучающемуся, если обучающийся в полном объеме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы, поставленные преподавателем, демонстрирует знания межпредметного характера и глубокое понимание вопроса; способен к анализу исходных данных и аргументированной логике поиска решений оценка « <i>хорошо</i> » выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл содержание вопросов, но в его ответе содержатся недочеты или одна не грубая ошибка; при ответе на поставленные вопросы имеются незначительные замечания и поправки со стороны преподавателя; дает ответы на уточняющие вопросы; демонстрирует способность к практическому применению исходных теоретических данных оценка « <i>удовлетворительно</i> » выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл более чем на 50% содержание вопросов, но его ответ содержит недочеты или 2-3 не грубые ошибки; при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывает обучающемуся значительную помощь в виде наводящих вопросов; обучающийся знает только основные принципы; демонстрирует узкий и неглубокий объем знаний; умения и навыки сформированы частично оценка « <i>неудовлетворительно</i> » выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее чем на 50% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок; не дает ответа на уточняющие или наводящие вопросы преподавателя; знания, умения и навыки не сформированы
2	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 специаль-	Комплект разноуровневых задач и заданий	оценка « <i>отлично</i> » выставляется обучающемуся, если обучающимся соблюдены все требования, предъявленные к заданию; обучающийся проявил самостоятельность и творческий подход при выполнении задания; может объяснить ход выполнения задания; найденное решение корректно оценка « <i>хорошо</i> » выставляется обучающемуся, если обучающимся соблюдены все требования, предъявленные к заданию; обучающийся проявил частичную самостоятельность при выполнении задания; может частично объяснить ход выполнения задания; найденное решение корректно

		ные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.		оценка «<i>удовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если проблема обучающимся раскрыта не полностью; представленная информация не систематизирована; выводы не сделаны и/или не обоснованы; траектория поиска решения верная, но само решение некорректное оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если проблема обучающимся не раскрыта; представленная информация не систематизирована; выводы не сделаны и/или не обоснованы; дополнительные и наводящие вопросы ставят обучающегося в тупик; не способен объяснить ход решения; решение не найдено или найдено не-корректно
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий.	оценка «<i>отлично</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы на более чем 90% заданий оценка «<i>хорошо</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы на 70-89% заданий оценка «<i>удовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы на 50-69% заданий оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы менее чем на 50% заданий

Приложение В

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

Письменный и устный опрос.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. Подготовка к началу рабочей смены
2. Внешний вид горничной
3. Правила пользования служебным лифтом
4. Порядок действий в чрезвычайных ситуациях
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие профессиональную деятельность горничной
6. Порядок действий в конфликтных ситуациях
7. Особенности работы в вечернее и ночное время
8. Содержание и комплектация подсобных помещений
9. Комплектация тележки горничной
10. Правила безопасности при обслуживании номерного фонда
11. Правила пользования бельепроводом
12. Виды уборки номера и порядок их проведения
13. Уборка заселенного номера
14. Уборка после выезда гостя
15. Генеральная уборка номера
16. Уборка номера в присутствии гостя
17. Вечерний сервис
18. Прием номера после выезда гостя
19. Комплектация номера аксессуарами одноразового пользования
20. Комплектация номера инвентарем и аксессуарами многоразового пользования
21. Смена постельного белья и заправка кровати
22. Обслуживание технических средств в номере
23. Правила работы с вещами гостя
24. Правила работы с профессиональными чистяще – моющими средствами
25. Забытые вещи гостя
26. Материальный ущерб
27. Правила содержания и обслуживания уборочного инвентаря и оборудования
28. Уборка помещений и санузлов общего пользования
29. Уборка служебных и подсобных помещений и санузлов
30. Требования к профессиональной подготовке горничной

Ссылка на УМП:

http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15473.pdf

Примеры развернутых ответов:

Вопрос №9 Комплектация тележки горничной

1. Каждый сотрудник гостиницы обязан рационально использовать рабочее время. Эффективность использования рабочего времени зависит, в том числе, от того, насколько профессионально укомплектовано рабочее место всем необходимым.

2. Рабочим местом горничной является тележка/корзина.
3. Тележка/корзина горничной должна быть укомплектована следующим инвентарем, чистяще-моющими средствами, аксессуарами:
 - пылесос;
 - резиновые перчатки;
 - водонепроницаемый фартук;
 - губка;
 - салфетка для влажной уборки санузла;
 - салфетка для влажной уборки поверхностей;
 - салфетка для сухой уборки;
 - салфетка для хромированных и стеклянных поверхностей;
 - салфетка для посуды;
 - чистящее средство для унитаза и ерша;
 - универсальное моющее средство;
 - дезинфицирующее средство;
 - средство для мытья посуды;
 - средство для хромированных и стеклянных поверхностей;
 - средство для полировки мебели;
 - освежитель воздуха;
 - мешок для грязного белья;
 - мешок для мусора;
 - комплект чистого постельного белья (наматрасник, простыня, пододеяльник, 2 наволочки);
 - комплект мягкого инвентаря (полотенце банное, полотенце для лица, салфетка для рук, халат, тапочки, коврик для ног);
 - туалетные принадлежности: шампунь, кондиционер для волос, гель для душа, лосьон для тела, мыло, зубной набор, бритвенный набор, набор ватный (ватные диски и палочки), набор для шитья, расческа, салфетки косметические, мешок разовый для мусора, туалетная бумага (2 рулона на санузел), гигиенические пакеты;
 - принадлежности в шкаф: рожек обувной, губка для обуви, щетка для одежды, пакет для прачечной, квитанция для прачечной;
 - информационно-рекламная печатная продукция: рекламные буклеты, информация о дополнительных услугах, Правила проживания, Меню «Room Service», телефонный справочник, ручка, блокнот для записей, анкета гостя, туристская информация;
 - таблички и дорхендеры: «Не беспокоить», «Требуется уборка», «Завтрак в номер»;
 - фонарик;
 - ключ для открывания бутылок;
 - бланк акта о материальном ущербе;
 - планшетка с листом заданий.
4. Прочие требования к комплектации тележки горничной:
 - Печатная продукция должна храниться в специальных папках для сохранности ее безупречного вида.
 - Не допускается пересечение и/или контакта чистого белья с грязным бельем и мусором.
 - Все комплектующие должны быть аккуратно и системно разложены.
 - Чистое постельное белье и мягкий инвентарь плотно упакованы в защитные мешки.
 - Планшетка должна быть скрыта от посторонних глаз в глубине тележки.
 - Тележка должна быть в исправном состоянии и не издавать никаких посторонних звуков.

?

Вопрос №14 Уборка после выезда гостя

1. Сделать отметку в Листе заданий о времени начала уборки номера.
2. Войти в номер по стандарту «Вход в номер».
3. Убедившись, что в номере никого нет, зафиксировать входную дверь в открытом положении, перегородив вход тележкой/корзиной горничной.

4. Открыть окно для проветривания помещения.
5. Включить все осветительные и электроприборы (телевизор, кондиционер, чайник, светильники, бра, фен), проверить исправность.
6. Надеть резиновые перчатки.
7. Удалить мусор из корзин. Собрать остальной мусор в комнате и вынести.
8. Контейнер с ЧМС занести в ванную комнату.
9. Спустить воду в унитазе, залить дезинфицирующее средство для унитаза.
10. Ерш поместить в унитаз для дезинфекции.
11. На внутреннюю поверхность раковины нанести универсальное моющее средство салфеткой с соответствующей маркировкой.
12. На внутреннюю поверхность ванной/душевой кабины нанести универсальное моющее средство салфеткой с соответствующей маркировкой.
13. Собрать грязную посуду и поместить в раковину.
14. Собрать грязные полотенца, халаты и вынести из ванной комнаты.
15. Снять использованное постельное белье и сложить в мешок для грязного белья.
16. Осмотреть матрас, удалить волосы, крошки, нитки при наличии.
17. Посмотреть под кровать – не остались ли там вещи гостя.
18. Снять резиновые перчатки.
19. Надеть хлопчатобумажные перчатки (при наличии) для работы с чистым бельем.
20. Застелить кровать.
21. Поменять хлопчатобумажные перчатки на резиновые.
22. Протереть все поверхности в номере по часовой стрелке, начиная от двери, салфеткой для сухой уборки, используя средство для полировки мебели.
23. Вымыть посуду моющим средством для посуды, натереть салфеткой для посуды, не оставляя разводов. Стаканы для воды поставить на стол на бумажную подставку вверх дном. Чайные пары разместить перед стаканами, чайные ложки позади чашек, ручками вправо.
24. Натереть зеркала чистящим средством для зеркал и стекол с помощью салфетки для хромированных и стеклянных поверхностей.
25. Вымыть корзину для мусора.
26. Вымыть унитаз, ванну, раковину.
27. Ополоснуть чистой водой унитаз, раковину, ванну. Вытереть насухо, не оставляя разводов.
28. Натереть хромированные элементы в ванной и комнате.
29. Крышку унитаза опустить. Ерш разместить на полу около унитаза, с противоположной стороны от раковины (по возможности). Корзину для мусора поставить около унитаза
30. Разложить косметические средства по стандарту отеля.
31. Разложить чистые полотенца, халат, тапочки по стандарту отеля.
32. Вымыть пол в ванной комнате универсальным моющим средством и салфеткой для пола.
33. Собрать весь инвентарь и ЧМС и вынести из номера.
34. Проздезинфицировать контактные поверхности дезинфицирующим средством (стульчак унитаза, пульт ДУ, трубка телефона, дверные ручки, днище ванной/душевой кабины).
35. Закрыть окно. Расправить шторы.
36. Пропылесосить.
37. Распылить освежитель воздуха в центре комнаты.
38. Выключить свет.
39. Перед уходом убедиться, что весь рабочий инвентарь собран и вынесен.
40. Покинуть номер, сделав соответствующую отметку в листе задания об окончании уборки номера.
41. Сообщить руководителю о готовности номера к инспекции.

Вопрос №18 Прием номера после выезда гостя

1. Данная процедура должна быть проведена максимально незаметно для гостя.
2. Горничная должна сама следить за этажом и стараться самостоятельно увидеть, из какого

номера выходит /уезжает гость.

3. Увидев гостя, выходящего из номера, не спрашивать его о выезде, эта информация содержится в Листе заданий на день. За подробностями можно обратиться к администратору Службы приема и размещения.

4. Если гость сам просит принять номер, необходимо сделать это максимально корректно: не задавать вопросов гостю по поводу места нахождения тех или иных вещей, постараться обнаружить их самостоятельно. Не пересчитывать в присутствии гостя полотенца и прочий инвентарь.

5. Если гость пожелал присутствовать в номере до окончания процедуры приема номера, необходимо провести эту процедуру, руководствуясь инструкциями выше. В конце необходимо поблагодарить гостя за ожидание и/или выбор вашей гостиницы и/или попрощаться и/или пожелать гостю счастливого пути и/или пригласить его посетить вашу гостиницу вновь.

6. Если процедура приема номера проходит в отсутствие гостя, провести осмотр номера следует тщательно, но быстро, помня о том, что гость ожидает ответа горничной в Службе приема и размещения. Процедура не должна превышать 2-3 минут с учетом передвижения до номера.

7. По окончании процедуры приема номера следует позвонить по внутреннему телефону администратору и сообщить о результате проверки. Всегда следует использовать фразу: «Номер 314 в порядке». Избегать использование фраз: «Номер принят», «Номер проверен».

8. Если в номере обнаружены недостающие и/или повреждения, не следует сообщать об этом немедленно, необходимо сначала убедиться, что администратор не использует громкую связь при разговоре с горничной, и что гость и посторонние люди не слышат разговор. После этого можно сообщить о проблеме в номере и следовать дальнейшим инструкциям администратора.

9. При приеме номера необходимо проверить наличие:

- комплекта полотенец;
- халата;
- пультов;
- стаканов;
- чайных пар;
- столовых приборов;
- ключа для открывания бутылок;
- фонарика.

10. При приеме номера необходимо проверить целостность/исправность/чистоту:

- простыней;
- наволочек;
- столешниц;
- душевой кабины;
- раковины;
- унитаза;
- зеркал.

Разноуровневые задачи и задания.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Задание 1. Расставьте в хронологическом порядке действия горничной во время проведения уборки после выезда гостя:

1. Собрать грязное постельное белье и мягкий инвентарь и вынести
2. Подойти к номеру и постучать три раза
3. Провести влажную уборку поверхностей в номере
4. Войти в номер, перегородив вход тележкой горничной

5. Открыть окна
6. Собрать инвентарь и оборудование
7. Продезинфицировать предметы интерьера повышенной опасности
8. Помыть полы в санузле
9. Заправит постель
10. Расставить предметы личной гигиены
11. Помыть сантехнику
12. Распылить освежитель воздуха
13. Собрать мусор и вынести
14. Залить дезсредство в унитаз
15. Помыть сантехнику
16. Окинуть взглядом
17. Сообщить супервайзеру о готовности номера к заселению
18. Разложить чистый мягкий инвентарь
19. Почистить зеркала и хромированные детали интерьера
20. Помыть и натереть посуду
21. Пропылесосить
22. Покинуть номер
23. Разложить рекламно-информационные материалы

Задание 2. Найдите ошибки в технологическом процессе горничной во время проведения уборки после выезда гостя:

Горничная приступила к уборке номера после выезда гостя:

1. Подошла к номеру с тележкой, вошла в номер, зафиксировала дверь, перегородила вход тележкой.
2. Прошла к окну, расправила шторы, открыла окно.
3. Занесла комплект чистого белья, мягкого инвентаря, аксессуаров, корзину с ЧМС.
4. Белье и полотенца положила на кровать, аксессуары на стол.
5. Собрала мусор и вынесла.
6. Приступила к уборке санузла: помыла раковину, ванну, унитаз, ершик.
7. Приступила к уборке жилого номера: помыла посуду, поменяла постель, обеспылила поверхности, пропылесосила, закрыла окно, расправила шторы.
8. Помыла пол в ванной.
9. Собрала корзину с ЧМС.
10. Вышла из номера.

Горничная приступила к уборке заселенного номера:

1. Постучала три раза в дверь.
2. Вошла в номер.
3. Входную дверь оставила открытой.
4. Собрала мусор со стола, журнального столика, в ванной.
5. Залила унитаз дезсредством.
6. Прошла в комнату.
7. Собрала грязное постельное белье и полотенца.
8. Заправила чистое постельное белье.
9. Собрала все вещи гостя, аккуратно сложила и убрала в шкаф.
10. Собрала грязную посуду и помыла ее.
11. Протерла поверхности в номере.
12. Протерла поверхности в ванной комнате.
13. Помыла поверхности в ванной комнате.
14. Разложила полотенца.
15. Вымыла полы в ванной.
16. Покинула номер.

Задание 3. Составьте технологический процесс горничной:

- а) во время проведения уборки заселенного номера;
- б) во время проведения вечернего сервиса в номере;
- в) во время проведения промежуточной уборки номера.

Задание 4. Сделайте из задания 3 тестовое задание (допустите ошибки, измените хронологию, пропустите важные процедуры и т.п.).

Задание 5.

Прочитайте статью из Сандей Таймз. Перечислите причины, приведшие к описываемой ситуации. Приведите способы их предотвращения.

Гостиница решила опубликовать ее в газете Sunday Times, чем заслужила всеобщее уважение за самоиронию.

*

Уважаемая горничная, пожалуйста, не кладите мне в ванную фирменное мыло вашего отеля. Я привез с собой свое собственное мыло марки Dial. Пожалуйста, унесите шесть неиспользованных кусочков мыла с полочки под шкафчиком и три кусочка из душевой кабины. Они мне мешают. Спасибо, С.Берман.

*

Уважаемый номер 635, я не ваша обычная горничная. Она сегодня взяла выходной и вернется в четверг. Я забрала три мыла из душевой кабины, как вы просили. Те шесть кусочков я убрала с полочки, чтобы они вам не мешали. Их я положила на коробку с бумажными салфетками, на случай, если вы вдруг передумаете. Туда я положила еще три кусочка, так как по инструкции мы должны класть по три кусочка мыла в каждый номер ежедневно. Надеюсь, что теперь все в порядке. Кати, горничная.

*

Уважаемая горничная, надеюсь, что вы – моя обычная горничная. Кати вам, наверное, не сообщила о моей просьбе по поводу мыла. Вчера вечером, когда я вернулся в номер, выяснилось, что вы положили три маленьких мыла Сапай на полочку под шкафчиком. Я буду в вашем отеле жить 14 дней, поэтому я привез с собой свое собственное мыло марки Dial. То есть, те шесть кусочков мыла на полочке мне не потребуются. Они мне мешают, прошу Вас их забрать. Спасибо, С.Берман.

*

Уважаемый мистер Берман, менеджер отеля мистер Грин сообщил мне сегодня утром, что вы звонили ему вчера вечером и выражали недовольство сервисом в своем номере. Поэтому я определила вам новую горничную. Примите мои извинения за причиненные неудобства. По всем вопросам, пожалуйста, обращайтесь прямо ко мне. Звоните 1108 с 8:00 до 17:00. Спасибо. Элен, администратор.

*

Уважаемая Элен, связаться с вами по телефону я не могу, потому что утром я ухожу в 7:45, а возвращаюсь только в 18:00. Именно поэтому я вчера вечером звонил мистеру Грину. Вы к тому времени уже ушли. Я его попросил что-нибудь сделать в отношении этого мыла. Новая горничная, которую вы мне определили, должно быть, посчитала, что я тут первый день, потому что она положила три кусочка мыла в шкафчик и, естественно, три – в душевую кабину. Всего лишь за пять дней пребывания у меня скопилось целых 24 куска вашего мыла. Не понимаю, зачем вы это делаете. С. Берман.

*

Уважаемый мистер Берман, вашей горничной Кати были даны инструкции, чтобы новое мыло она вам больше не клала, а все лишнее забрала. Со всеми вопросами, пожалуйста, обращайтесь ко мне по телефону 1108 с 8:00 до 17:00.

Спасибо. Элен, администратор.

*

Уважаемый мистер Грин, пропало мое туалетное мыло марки Dial. Из моего номера исчезло все мыло, включая мое собственное мыло марки Dial! Вчера вечером мне пришлось звонить на ресепшн и просить принести мне мыло. Мне принесли четыре маленьких кусочка мыла Cashmere Bouquet.

С. Берман.

*

Уважаемый мистер Берман, я сообщил нашему администратору Элен о вашей проблеме с мылом. Не могу понять, почему в вашем номере могло не оказаться мыла, потому что горничные должны каждый день класть в каждый номер по три кусочка. Обещаю вам все исправить. Примите мои извинения за причиненные неудобства.

Мартин Грин, менеджер.

*

Уважаемая Элен, кто мог положить в мой номер пятьдесят четыре маленьких мыла Samaу? Я обнаружил их там, вернувшись вчера вечером. Мне не нужны пятьдесят четыре куса мыла Samaу, я хочу получить обратно свое мыло марки Dial. Вы понимаете, что у меня тут пятьдесят четыре куса вашего мыла? Все, что мне нужно, это мое мыло марки Dial. Пожалуйста, верните мне его.

С. Берман

*

Уважаемый мистер Берман, вы жаловались на излишнее количество мыла в своем номере, поэтому я все унесла. Потом вы жаловались мистру Грину, что у вас нет мыла. Я вернула все двадцать четыре кусочка, которые уносила, и добавила еще три новых, которые полагаются каждый день. О четырех кусках Cashmere Bouquet я ничего не знаю. Ваша горничная Кати наверное не знала, что я уже вернула вам ваше мыло, и поэтому тоже принесла двадцать четыре мыла Samaу плюс три новых. Не знаю, почему вы решили, что наш отель дает клиентам большие кусочки мыла марки Dial. Однако мне удалось найти мыло Ivory, которое я также оставила у вас в номере.

Элен, администратор.

*

Уважаемая госпожа Элен, я хотел бы сообщить вам о состоянии запасов мыла в моем номере на данный момент. На сегодняшний день:

- на полочке под шкафчиком – восемнадцать кусочков Samaу в четырех столбиках по четыре и одном по два;
- на коробке с бумажными салфетками – одиннадцать кусочков Samaу в двух столбиках по четыре и одном по три;
- на бельевой корзине – один столбик с тремя кусочками Cashmere Bouquet, один столбик с четырьмя кусками Ivory и восемь кусочков Samaу в двух столбиках по четыре;
- в шкафчике – четырнадцать кусочков Samaу в трех столбиках по четыре и одном по два;
- в душевой кабине – шесть кусочков мыла Samaу;
- на северо-восточном углу ванны – одно мыло Cashmere Bouquet;
- на северо-западном углу ванны – шесть кусочков Samaу двумя столбиками по три штуки.

Когда Кати будет убираться в моем номере, пожалуйста, попросите ее, чтобы все столбики были как следует выровнены. Передайте ей также, что столбики по четыре имеют тенденцию развали-

ваться. Осмелюсь внести предложение: все будущие поставки мыла осуществлять на пустой подоконник в ванной. Я купил себе большое мыло марки Dial, которое храню в сейфе отеля во избежание недоразумений.

Задание 6.

Исходя из имеющихся данных, составьте акт о причинении материального ущерба гостем, который, находясь в состоянии алкогольного опьянения, нанес ущерб имуществу отеля, в частности, пролил красное вино на кровать, разбил стакан в ванной, об который порезался, и вытер рану полотенцем, сломал стул.

Прейскурант цен
на порчу имущества

Наименование	Стоимость, руб.
Бокал	60,00
Бра	350,00
Брелок фирменный	100,00
Дорожка паласная	400,00
Ерш для унитаза (стекло, хром)	280,00
Замок	350,00
Зеркало	1000,00
Ключ	70,00
Крышка унитаза	250,00
Люстра	600,00
Матрац	3000,00
Мыльница хромированная	250,00
Наволочка	150,00
Наматрасник	950,00
Плафон	350,00
Пододеяльник	400,00
Подушка	380,00
Покрывало	1500,00
Полотенце банное	500,00
Полотенце льняное	100,00
Полотенце махровое	350,00
Простынь	350,00
Пульт от телевизора	250,00
Раковина	1500,00
Розетка	50,00
Смеситель	1600,00
Стул	2500,00
Тарелка	100,00
Телевизор	6000,00
Унитаз	2500,00

Тест.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. Задание: Какой процесс входит в технологический цикл обслуживания гостя в отеле?

Ответы:

1. Бронирование номера

2. Проведение переговоров
3. Тарификация гостиничных услуг
4. Сбор и анализ статистических данных

Правильный ответ: бронирование номера

2. Задание: С какой службой в отеле происходит первое взаимодействие гостя?

Ответы:

1. Со службой бронирования
2. Со службой приема и размещения
3. Со службой швейцаров и посыльных
4. Со службой экскурсионного обслуживания

Правильный ответ: со службой бронирования

3. Задание: Где гость может ознакомиться с правилами проживания в отеле?

Ответы:

1. Все ответы верные
2. На официальном сайте отеля
3. В службе приема и размещения
4. В номере

Правильный ответ: все ответы верные

4. Задание: Какая информация должна быть размещена на входе в отель?

Ответы:

1. Все ответы верные
2. Наименование и фирменное наименование предприятия
3. Режим рабочего времени
4. Информация о присвоенной категории

Правильный ответ: все ответы верные

5. Задание: Как называется служба приема и размещения на английском языке?

Ответы:

1. Reception
2. Front Office
3. Back Office
4. Service Office

Правильный ответ: Reception

6. Задание: В каком случае гостиница имеет право отказать в заселении?

Ответы:

1. Все ответы верные
2. Отсутствие свободных мест
3. У гостя нет документа, удостоверяющего личность
4. Гость не дает согласие на обработку персональных данных

Правильный ответ: все ответы верные

7. Задание: В каком случае гостиница имеет право отказать в заселении?

Ответы:

1. В случае, если все номера забронированы
2. В случае, если все номера грязные
3. В случае, если номера продаются только с дополнительными услугами
4. Все ответы верные

Правильный ответ: в случае, если все номера забронированы

8. Задание: В каком случае гость имеет право отказаться от заселения?

Ответы:

1. Все ответы верные
2. Гостя не устраивает стоимость услуг
3. Гостя не устраивает качество услуг
4. Гостя не устраивает пакет услуг

Правильный ответ: все ответы верные

9. Задание: Может ли гость досрочно покинуть гостиницу?

Ответы:

1. Да, оплатив фактический срок пребывания в отеле
2. Да, оплатив весь срок бронирования
3. Да, по согласованию и на условиях гостиницы
4. Нет, ни при каких обстоятельствах

Правильный ответ: да, оплатив фактический срок пребывания в отеле

10. Задание: Может ли гостиница самостоятельно устанавливать стоимость услуг?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. В исключительных случаях
4. На отдельные услуги

Правильный ответ: да

11. Задание: Может ли гостиница отменить бронирование гостя?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В исключительных случаях
4. На определенные даты

Правильный ответ: нет

12. Задание: Может ли гость отменить бронирование?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. В исключительных случаях
4. На определенные даты

Правильный ответ: да

13. Задание: Кто из сотрудников должен проводить демонстрацию номера?

Ответы:

1. Сотрудник отдела продаж
2. Любой свободный сотрудник
3. Сотрудник службы приема и размещения
4. Сотрудник номерного фонда

Правильный ответ: сотрудник отдела продаж

14. Задание: Должен ли гость сдавать номер при выезде из отеля?

Ответы:

1. По правилам отеля
2. Да
3. Нет
4. На свое усмотрение

Правильный ответ: по правилам отеля

15. Задание: Должен ли гость возместить отелю причиненный материальный ущерб?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. По решению суда
4. На свое усмотрение

Правильный ответ: да

16. Задание: Должен ли гость зарегистрировать свой выезд из отеля?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. На свое усмотрение
4. Только в дневное время

Правильный ответ: да

17. Задание: Какие службы входят в состав структурного подразделения «Housekeeping»?

Ответы:

1. Служба прачечной и химчистки
2. Служба Room Service
3. Инженерно-техническая служба
4. Служба швейцаров и посыльных

Правильный ответ: служба прачечной и химчистки

18. Задание: Что входит в обязанности горничной?

Ответы:

1. Подготовка номера к приему гостя
2. Обеспечение сохранности багажа гостя
3. Консультация по вопросам дополнительных услуг в отеле
4. Сопровождение гостя до номера

Правильный ответ: подготовка номера к приему гостя

19. Задание: Что входит в обязанности кастелянши?

Ответы:

1. Ведение учета движения белья
2. Глажение белья
3. Сортировка белья
4. Доставка белья до склада

Правильный ответ: ведение учета движения белья

20. Задание: Какие сотрудники не входят в состав службы номерного фонда?

Ответы:

1. Горничная
2. Хаусмен
3. Оператор машинной стирки
4. Хостес

Правильный ответ: хостес

21. Задание: Что не входит в обязанности оператора стиральных машин?

Ответы:

1. Перетряхивание белья
2. Сортировка белья
3. Стирка и глажение белья
4. Учет движения белья

Правильный ответ: учет движения белья

22. Задание: Кто из нижеперечисленных сотрудников относится к линейным руководителям?

Ответы:

1. Все ответы верные
2. Старший администратор
3. Метрдотель
4. Супервайзер

Правильный ответ: все ответы верные

23. Задание: Как часто менеджмент персонала должен проходить курсы повышения квалификации?

Ответы:

1. 1 раз в три года
2. 1 раз в год
3. 1 раз в пять лет
4. На свое усмотрение

Правильный ответ: 1 раз в три года

24. Задание: Кто из нижеперечисленных сотрудников входит в состав инженерно-технической службы?

Ответы:

1. Электрик
2. Сантехник
3. Инженер вентиляционных систем
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

25. Задание: Кто из нижеперечисленных сотрудников входит в состав хозяйственно-складской службы?

Ответы:

1. Кладовщик
2. Инженер по охране труда
3. Кастелянша
4. Все ответы верные

Правильный ответ: кладовщик

26. Задание: За какую услугу отель может взимать плату?

Ответы:

1. Побудка к определенному времени
2. Доставка корреспонденции
3. Вызов скорой помощи
4. Вызов такси

Правильный ответ: вызов такси

27. Задание: Что такое Room Service в отеле?

Ответы:

1. Доставка еды в номер
2. Доставка корреспонденции в номер
3. Обслуживание в номере
4. Уборка номера

Правильный ответ: доставка еды в номер

28. Задание: Как называется услуга предоставления напитков и легких снеков в номере?

Ответы:

1. Мини-бар
2. Трансфер
3. Кейтеринг
4. Room Service

Правильный ответ: мини-бар

29. Задание: Как называется время заезда и выезда гостя из отеля?

Ответы:

1. Расчетный час
2. Регистрационное время
3. Ранний заезд
4. Поздний выезд

Правильный ответ: расчетный час

30. Задание: Можно ли зарегистрироваться в отеле на основании водительского удостоверения?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В некоторых случаях

4. В некоторых регионах

Правильный ответ: нет

31. Задание: Можно ли зарегистрироваться в отеле на основании паспорта гражданина СССР?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. В некоторых случаях
4. В некоторых регионах

Правильный ответ: да

32. Задание: Можно ли зарегистрироваться в отеле на основании военного билета?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В некоторых случаях
4. В некоторых регионах

Правильный ответ: нет

33. Задание: Может ли гость выехать после установленного расчетного часа?

Ответы:

1. По согласованию и на условиях отеля
2. В некоторых регионах
3. Да
4. Нет

Правильный ответ: по согласованию и на условиях отеля

34. Задание: Может ли гость снять номер на несколько часов (оплатить за несколько часов), если в отеле установлена посуточная оплата?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. По согласованию и на условиях отеля
4. В некоторых регионах

Правильный ответ: нет

35. Задание: Может ли гость снять номер на сутки, если в отеле установлена почасовая оплата?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. По согласованию и на условиях отеля
4. В некоторых регионах

Правильный ответ: да

36. Задание: Как называется выезд после расчетного часа?

Ответы:

1. Поздний выезд
2. Вечерний выезд

3. Отложенный выезд
4. Пролонгированный выезд

Правильный ответ: поздний выезд

37. Задание: Как называется бронирование, когда отель ожидает гостя до установленного часа в день запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется?

Ответы:

1. Негарантированное бронирование
2. Гарантированное бронирование
3. Одноразовое бронирование
4. Льготное бронирование

Правильный ответ: негарантированное бронирование

38. Задание: Может ли горничная при уборке номера убирать вещи в шкаф?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В некоторых случаях
4. На усмотрение горничной

Правильный ответ: нет

39. Задание: Может ли гость курить в номере?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В соответствии с правилами отеля
4. Только в специальных номерах

Правильный ответ: нет

40. Задание: Как часто персонал отеля должен проходить медицинский осмотр?

Ответы:

1. 1 раз в год
2. 2 раза в год
3. 1 раз в два года
4. Никогда

Правильный ответ: 1 раз в год

41. Задание: Как называется двойное бронирование номеров?

Ответы:

1. Овербукинг
2. Даблбукинг
3. Перебронирование
4. Сверхбронирование

Правильный ответ: овербукинг

42. Задание: Как часто должна производиться уборка номера в отеле?

Ответы:

1. Ежедневно
2. По мере необходимости
3. По просьбе гостя
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: ежедневно

43. Задание: Какой номер должны быть оборудованы кухней?

Ответы:

1. Студия
2. Сьюит
3. Джуниор сьюит
4. Люкс

Правильный ответ: студия

44. Задание: Какой номер должны быть оборудованы кухней?

Ответы:

1. Апартамент
2. Сьюит
3. Джуниор сьюит
4. Люкс

Правильный ответ: апартамент

45. Задание: Как называется подготовка номера ко сну?

Ответы:

1. Вечерний сервис
2. Вечерняя уборка
3. Уборка на ночь
4. Уборка перед сном

Правильный ответ: вечерний сервис

46. Задание: Может ли администрация отеля установить плату за услугу доставки еды в номер?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В отдельных случаях
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: да

47. Задание: Может ли администрация отеля установить плату за услугу доставки корреспонденции в номер?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В отдельных случаях
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: нет

48. Задание: Может ли администрация отеля установить плату за услугу пользования медицинской аптечкой?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В отдельных случаях
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: нет

49. Задание: Может ли гость отказаться от оплаты гостиничных услуг, которыми воспользовался?

Ответы:

1. Нет
2. Да
3. В отдельных случаях
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: нет

50. Задание: Обязан ли отель предоставлять кипяток гостю?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. В отдельных случаях
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: да

51. Задание: каковы размеры кровати King Size в отеле?

Ответы:

1. 200*200
2. 180*200
3. 160*200
4. Любые

Правильный ответ: 200*200

52. Задание: Что такое окно бронирования?

Ответы:

1. Временной период, за который отель начинает получать бронирования на определенную дату
2. Временной период, в течение которого гость может аннулировать бронирование
3. Временной период, в течение которого отель может аннулировать бронирование
4. Временной период, на который бронируется номер

Правильный ответ: временной период, за который отель начинает получать бронирования на определенную дату

53. Задание: Что такое Day Use в отеле?

Ответы:

1. Тарифный план для кратковременного пребывания в отеле, часто, в течение дневного времени суток

2. Режим рабочего времени отеля
3. Наименование специальной программы лояльности
4. Автоматизированная система управления отелем

Правильный ответ: тарифный план для кратковременного пребывания в отеле, часто, в течение дневного времени суток

54. Задание: Что входит в тарифный план Room Only?

Ответы:

1. Номер без питания
2. Номер без подселения
3. Однокомнатный номер
4. Номер без балкона

Правильный ответ: номер без питания

55. Задание: Должна ли горничная стучать в дверь при входе в номер?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. На свое усмотрение
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: да

56. Задание: Какие существуют виды уборок?

Ответы:

1. Уборка после выезда гостя
2. Генеральная уборка
3. Уборка заселенного номера
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

57. Задание: Может ли горничная проводить влажную уборку санузла и поверхностей номера одной и той же салфеткой?

Ответы:

1. Да
2. Нет
3. На свое усмотрение
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: нет

58. Задание: Как часто должны меняться полотенца в номере?

Ответы:

1. Ежедневно
2. По мере необходимости
3. В зависимости от категории отеля и номера
4. По просьбе гостя

Правильный ответ: в зависимости от категории отеля и номера

59. Задание: Как часто должно меняться постельное белье в номере?

Ответы:

1. Ежедневно
2. По мере необходимости
3. В зависимости от категории отеля и номера
4. По просьбе гостя

Правильный ответ: в зависимости от категории отеля и номера

60. Задание: Как часто должны обновляться косметические принадлежности в номере?

Ответы:

1. Ежедневно
2. По мере необходимости
3. В зависимости от категории отеля и номера
4. По стандартам отеля

Правильный ответ: по стандартам отеля

Аннотация к рабочей программе дисциплины (51020)Горничная (курс рабочей профессии)

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль«Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1-БРА-22 Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов:

- ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду
- ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики

Результат обучения

Знать:

ПК-1-БРА-22-3 нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность горничной

Уметь:

ПК-1-БРА-22-3 выбирать релевантные технологии обслуживания номерного фонда

Владеть:

ПК-1-БРА-22-3 навыками и технологиями обслуживания номерного фонда

Краткая характеристика дисциплины

Правовое регулирование деятельности горничной; Технологии профессиональной деятельности горничной;

Трудоёмкость (з.е. / часы)

3 з.е. (108час)

Вид промежуточной аттестации

диф.зачет;

Разработчик(и):

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина