

DeafSkills
2022

Национальный чемпионат
DeafSkills 2022

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

Горничная



Уфа 2022


DeafSkills

Содержание

1. Описание компетенции.

1.1. Актуальность компетенции.

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в России. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частных или постоянных гостей.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль командной работы. Качество, обеспечение безопасных условий проживания, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания: положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы.

1.2. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт.

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело
<https://fgos.ru/fgos/fgos-43-02-14-gostinichnoe-delo-1552/>

1.3. Требования к квалификации.

Основным требованием к квалификации участника для выполнения заданий – владение профессиональными компетенции в соответствии с п.1.2., а также владение иностранными языками, в частности английским.

Требования к квалификации участника должны отражать квалификационные характеристики ФГОС и профессиональных стандартов

Должен знать:

- Правила поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- Работы по изучению правил уборки гостевого номера;
- Осуществления временных нормативов по видам уборочных работ;
- Комплектацию тележки горничной;
- Комплектацию гостевого номера: информационной папкой гостя, гигиенической продукцией, постельным и махровым бельём;
- Проверять наличие забытых гостем вещей, неисправностей в гостевом номере;
- Технологии и последовательность выполнения различных видов уборочных работ;
- Требования антитеррористической, пожарной безопасности при работе в номерном фонде;
- Виды уборки гостевого номера;
- Виды, назначение и правила пользования уборочным инвентарём, химикатами, необходимыми для уборки;
- Технологические процессы уборки номера;
- Системы цветовой кодировки инвентаря, расходных материалов для уборки;
- Средства индивидуальной защиты (СИЗ) и их применение при проведении уборки;

Требования охраны труда, техники безопасности при выполнении ручной и механизированной уборки.

Должен уметь:

- Комплектовать тележку горничной;
- Комплектовать гостевой номер;
- Проверять на наличие забытых вещей и неисправностей в гостевом номере
- Определять оптимальный и рациональный вариант при комплектации тележки горничной;
- Безопасно использовать различные виды инвентаря и химических средств для уборки;
- Визуально оценивать качество выполненных работ;
- Соблюдать охрану труда и технику безопасности во время уборки
- Правильно решать нестандартные ситуации, возникающие у гостя в процессе проживания.

Должен иметь навыки:

- работы с определенной степенью самостоятельности;
- безопасно использовать оборудование, механизмы и химические средства для уборки;
- планирования собственной работы;
- основы эффективных и продолжительных взаимоотношений с гостями;
- подходящие формы и стили коммуникации с клиентами различных культур, возрастов, ожиданий и предпочтений;

2. Конкурсное задание.

2.1. Краткое описание задания.

Горничная занимается поддержанием гостиничных номеров, санузлов, коридоров, лифтов и других, закрепленных за ним помещений в чистоте и порядке, контактирует с клиентами.

В ходе выполнения конкурсного задания необходимо выполнить 2 модуля:

1. Комплектация тележки горничной
2. Оформление номера по особому случаю

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

Наименование модуля	Время проведения модуля	Полученный результат
<u>Модуль 1.</u> Комплектация тележки горничной	30 минут	Организация рабочего места, формирование рабочей тележки горничной необходимыми средствами уборки и принадлежностями. Соблюдение техники безопасности
<u>Модуль 2.</u> Оформление номера по особому случаю	40 минут	Оформление номера в соответствующей стилистике. Наличие фирменного гостиничного стиля в оформлении

Наименование модуля	Время проведения модуля	Полученный результат
30% изменение конкурсного задания. Модуль 1. Комплектация тележки в зависимости от категории номера и вида работ. Модуль 2. Оформление номера по особому случаю, где конкурсанту необходимо оформить номер в соответствии с заданными условиями		

2.3. Последовательность выполнения задания.

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Модуль № 1. Комплектация тележки горничной

Участник должен знать и понимать: процедуры комплектации тележки горничной. Также необходимо выполнять задание в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь укомплектовывать тележку горничной для разных видов работ.

Модуль №2 Оформление номера по особому случаю.

Участнику должен оформить номер в соответствии с заданной ситуацией (Например, юбилей гостя, свадьба, приветствие ВИП-гостя), которая оглашается заранее. При этом необходимо применить элементы декора, материалы для оформления из ограниченного набора реквизитов, используя креативные решения.

Особые указания:

Участникам на площадке предоставляется оборудование, инвентарь и расходные материалы в полном объеме.

Участник **может** взять с собой на площадку для выполнения конкурсного задания спецодежду и перчатки.

2.4. Критерии оценки выполнения задания:

Для каждого модуля указываются критерии оценок и их максимальный балл.

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
1. Комплектация тележки горничной	Проверить оборудование на исправность. Сформировать предметы гостеприимства. Произвести раскладку по позициям. Соблюдение техники безопасности.	34
2. Оформление номера по особому случаю	Подобрать предметы гостеприимства в соответствии с заданной тематикой. Произвести украшение номера, используя средства, элементы декора, материалы для	66

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
	оформления из ограниченного набора реквизитов, применяя креативность.	
ИТОГО		100

Модуль 1		Макс. Балл	№ уч.
1. Комплектация тележки горничной			
Объективные критерии			
1	Спецодежда должна быть: чистая и не мятая. Соответствие требованиям ОТ и ТБ	2	
2	Проверено оборудование на исправность	2	
2	Формирование предметов гостеприимства	2	
3	Раскладка чистого постельного белья по позициям (верхняя полка)	2	
4	Раскладка ветоши по позициям (нижняя полка)	2	
5	Раскладка чистящего и моющего средства (нижняя полка)	2	
6	Наличие мешка для грязного белья (боковая сторона тележки)	2	
7	Наличие мешка для мусора (боковая сторона тележки)	2	
8	Транспортировка чистого белья в закрытом виде	2	
9	Работа выполнена с соблюдением техники безопасности	2	
10	По окончании работ участник выглядит опрятным	2	
11	Порядок на рабочем месте после проведения работ	2	
Субъективные критерии			
12	Аккуратность	3	
13	Внимание к деталям	3	
14	Уверенность в работе	2	
15	Порядок на рабочем месте во время проведения работ	2	
16	Порядок на рабочем месте после проведения работ	2	
Всего		34	

Модуль 2		Макс. Балл	№ уч.
Оформление номера по особому случаю			
Объективные критерии			
1	Спецодежда соответствует требованиям ТБ и ОТ	4	
2	Грамотное использование украшений номера	4	
3	Последовательная раскладка элементов украшений	4	
4	Подбор средств декора в соответствии с ситуацией	4	
5	Использование всей площади номера для украшения	4	
6	Наличие фирменного гостиничного стиля в оформлении	4	
7	Наличие обращения (приветствия) гостю (именное письмо от управляющего с приветствием).	4	
8	Предоставление подарка гостю (сувенира)	4	
9	Украшение кровати: сложенные полотенца и фигуры с полотенец	4	
10	Присутствие нежного приятного аромата (эфирные масла, аромолампы)	4	
11	Работа выполнена с соблюдением техники безопасности	4	

12	По окончании работ участник выглядит опрятным	4	
Субъективные критерии			
13	Аккуратность	3	
14	Сосредоточенность	3	
15	Внимание к деталям	3	
16	Последовательность в действиях	3	
17	Креативность идеи	3	
18	Творческий подход к оформлению номера	3	
Всего:		66	

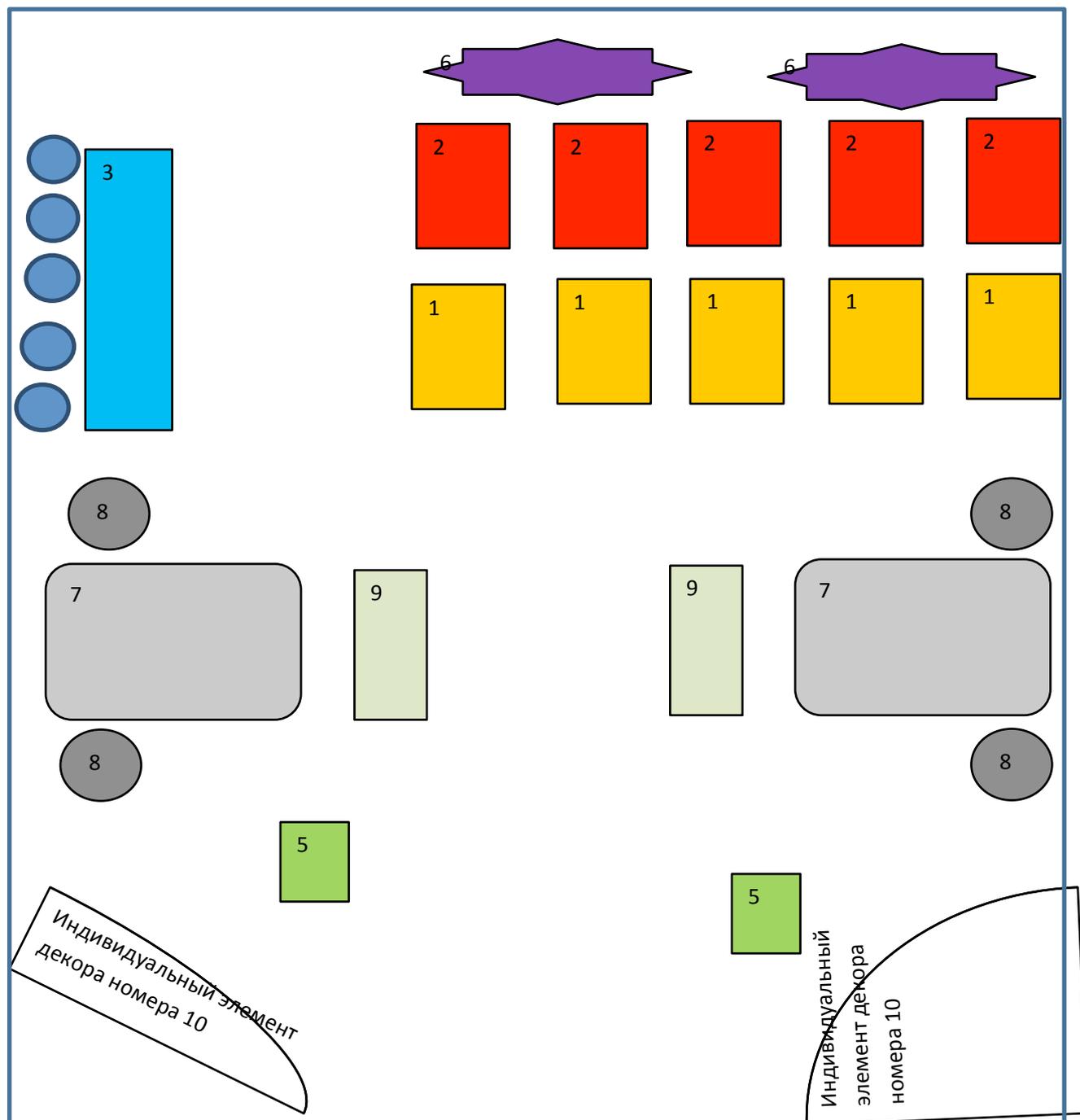
3.Перечень используемого оборудования, инструментов и расходных материалов

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ НА 1-ГО УЧАСТНИКА				
Оборудование, инструменты, ПО, мебель				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во
1	Тележка Горничной		Шт.	1
2	Информационная папка гостя		Шт.	1
3	Техника номера:		Шт.	1
	Телевизор		Шт.	1
	Телефон		Шт.	1
	Кровать		Шт.	1
	Прикроватная тумбочка		Шт.	2
	Стол письменный		Шт.	1
	Стул		Шт.	2
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 УЧАСТНИКА				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во
1	Мешок для грязного белья		Уп.	1
2	Мешок для мусора		Уп.	1
3	Щетки		Шт.	2
4	Ветошь		Шт.	5
5	Резиновые перчатки		Шт.	1
6	Чистящие средства		Шт.	3
7	Моющие средства		Шт.	3
8	Дезинфицирующие средства		Шт.	3
9	Средства для отмывания всех видов поверхностей		Шт.	2
10	Средство для полов		Шт.	2

	с любым видом покрытия			
11	Средство для обработки деревянной мебели		Шт.	1
12	Бумага А4	На усмотрение организатора	пачка	1
13	Блокнот для записей	На усмотрение организатора	Шт.	1
14	Канцелярские принадлежности	На усмотрение организатора	комплект	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ				
	-	-	-	-
1	Украшение для номера по стилистике	Индивидуальный элемент декора номера	Шт.	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ				
1	Сотовый телефон участника	На усмотрение организатора	Шт.	1
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ КОТОРОЕ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ С СОБОЙ УЧАСТНИК (при необходимости)				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)				
Оборудование, мебель				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Стол переговорный	на усмотрение организаторов.	шт	1/5
2	Стул	на усмотрение организаторов	шт	1
3	Компьютер или ноутбук	на усмотрение организаторов	шт	3/5
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 Эксперта (при необходимости)				
Расходные материалы				
№	Наименование	Технические характеристики	Ед. измерения	Кол-во
1	Бумага	на усмотрение организатора	листов	20
2	Ручка	на усмотрение организатора	шт	1
ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ				
Дополнительное оборудование, средства индивидуальной защиты				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Тележка горничной		Шт.	5

2	Декорация гостиничного номера с кроватью, столом, стульями, постельное белье; покрывало; подушки, телефон		Шт.	2
3	Кровать двухспальная		Шт.	2
4	Тумбочки прикроватные		Шт.	4
5	Тумбочки для телевизора		Шт.	2
КОМНАТА УЧАСТНИКОВ				
Оборудование, мебель, расходные материалы (при необходимости)				
1	Оборудованные рабочие зоны для участников	На усмотрение организатора	Шт.	По количеству участников
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ/КОММЕНТАРИИ				
№	Наименование	Тех. характеристики		
1	На усмотрение организатора	На усмотрение организатора	-	-
1	Электричество	220 вольт 1 квт		Электричество по конкурсной площадке - 1 пост для каждого участника и общего принтера Для экспертов – на МФУ и 3 компьютера или ноутбука
2	Интернет WIFI или проводной	от 10 Mbit		Интернет WIFI или проводной на все компьютеры или ноутбуки

3.1. Схема застройки соревновательной площадки для компетенции Горничная



- 1- Тележка горничной
- 2- Стол участника
- 3- Стол для экспертов
- 4- Стул (кресло)
- 5- Столик
- 6- Стеллаж
- 7- Кровать двухспальная стандартная с комплектом белья и спальных принадлежностей
- 8- Тумбочка прикроватная
- 9- Тумбочка с телевизором
- 10- Перегородка, имитирующая зону туалетной комнаты

Общая площадь застройки компетенции 80 кв.м.

4. Требования охраны труда и техники безопасности

4.1. Общие вопросы

Участники во время выполнения задания используют – тележку горничной, оборудованную химическими средствами, постельным бельем и инвентарем; - декорацию гостиничного номера с кроватью, столом, стульями, постельным бельем; покрывалом; подушками, телефоном; - приспособления для сухой и влажной уборки; - корзины для уборочных принадлежностей.

Жеребьевка проходит до начала конкурса.

Участники должны следовать указаниям экспертов.

Участники должны уведомить экспертов, когда завершат выполнение задания.

4.2. Действия до начала работы

- Занять рабочее место.

- Проверить работу оборудования.

- Соблюдение инструкции по безопасности на рабочем месте.

- Получить от главного эксперта раздаточный материал.

- Сообщить экспертам о готовности к работе.

4.3. Действия во время выполнения работ

Во время проведения соревнования участники не должны покидать свое рабочее место и мешать другим участникам. По окончании выполнения задания сообщить об этом экспертам и представить выполненные задания.

4.4. Действия после окончания работ

После выполнения заданий всеми участниками, по решению главного эксперта участникам можно покинуть рабочее место.

4.5. Действия в случае аварийной ситуации

- о неисправности оборудования сразу сообщить экспертам!

- при получении травмы сразу сообщить экспертам!

- при недомогании сразу сообщить экспертам!

Протоколы прилагаются отдельно и подписываются участниками и экспертами