

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕВЕРО-ОСЕТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

ПМ. 05 Организация и технология выполнения работ по профессии «Горничная»

для специальности СПО (ППССЗ)

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Владикавказ
2022

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
экономических дисциплин,
дисциплин сервиса и туризма

Протокол № 10
от «05» 07 2022 г.

Председатель ПЦК

Э.А. Кубалова Э.А. Кубалова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР

И.М. Дзуцева
«05» 07 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Методист

З.А. Дзантиева
«05» 07 2022 г.

Заведующий практикой

С.А. Маргиева
«5» июль 2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552.

Разработчик: преподаватель специальных дисциплин Дзиова Анна Ахсарбековна.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Горничная» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Выполнение работ по профессии «Горничная» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Выполнение работ по профессии «Горничная»
ПК 5.1.	Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной
ПК 5.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 5.3	Обеспечивать условия для безопасности гостей и сохранности их имущества
ПК 5.4	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.
ПК 5.5	Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.

1.2.3. Личностные результаты

ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР13	Стрессоустойчивость, коммуникабельность
ЛР 14	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР 15	Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованиям
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт:

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- участия в программах обучения, повышения квалификации;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в активировании;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
- составления отчета о движении номерного фонда.

уметь:

- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;
- соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ, соответственно принятому стандарту;
- подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки, белье;

- соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;
- оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;
- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;
- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря;
- своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества;
- стремиться максимально удовлетворить запросы гостей;
- поддерживать свой профессиональный уровень;
- использовать оперативную информацию о заполняемости гостиницы;
- проявлять заботу и обслуживать гостей, работать с жалобами гостей;
- предоставлять услуги мини-бара; производить выкладку товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом;
- вести и оформлять документацию;
- соблюдать теорию межличностного общения, нормативы и стандарт поведения горничной;

знать:

- нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса;
- инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности;
- перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы;
- принципы и стандарты работы поэтажного персонала;
- стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице;
- профессиональные требования для первого квалификационного разряда;

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 264 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 05.01 – 80 часов.

на практики:

- учебную - 72 часа,
- производственную – 30 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 3.1, ОК. 01 - 03	Раздел 1. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной	20	10	10						
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 - 10	Раздел 2. Технология уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, контроль качества уборки	40	10	10						
	Раздел 3. Дополнительный сервис, предоставляемый Службой номерного фонда	8	10	10						
	Раздел 4. Обеспечение безопасности гостей и	10	10	10					72	

	сохранность их имущества								30	
	Учебная практика, часов	72								
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	30								
	Всего:	182	40	40				72	30	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК 05.01. Организация и технология выполнения работ по рабочей профессии «Горничная»		80
Раздел 1. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной		
Тема 1.1. Служба хаускипинг в цикле обслуживания гостей	<p>Содержание</p> <p>1. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>2. Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий.</p> <p>3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p>	2
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Изучение Требований к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий.</p> <p>2. Изучение структуры, принципов работы и механизмов взаимодействия Службы номерного фонда.</p>	
Тема 1.2. Требования к обслуживающему персоналу	<p>Содержание</p> <p>1. Профессиональные требования. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) для первого квалификационного разряда Службы номерного (гостиничного) фонда (номер квалификационных требований – 4.2).</p> <p>2. Внешний вид обслуживающего персонала и правила личной гигиены.</p>	2
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Должностная инструкция горничной.</p> <p>2. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.</p>	
Тема 1.3. Культура	Содержание	2

<p>межличностного общения</p>	<p>1. Гостеприимство. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 2. Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами. Общение с гостями на рабочем месте. Телефонный этикет. 3. Принципы культуры обслуживания, культуры межличностного общения, национальных, религиозных, индивидуальных особенностей клиентов гостиницы.</p>	
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ 1. Сочинение- эссе «Уборщица или Королева чистоты»</p>	<p>2</p>
<p>Тема 1.4. Организация работы горничной</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Технологический процесс приема и передачи смены. Планирование рабочего дня горничной. Процедуры обслуживания гостей (приветствие, контроль качества подготовки номера, внимательность). 2. Режим работы горничной. Работа со служебными ключами, правила пользования. Журнал выдачи электронных ключей. Ответственность за утерю ключа. Дневная и ночная смены. Обязанности горничных всех смен. Рабочий лист (шаблон) - задание на работу горничной. Наряд на уборочные работы в номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOOR REPORT). 3. Прием дежурства. Подготовка и организация работы. Нормативы проведения уборочных работ. Проверка на исправность, сохранность и санитарное состояние инвентарь, подготовка необходимых моющих и других средств к работе; подготовка достаточного количества постельного белья и полотенец. 4. Порядок передачи дежурства в конце смены. Объекты самоконтроля к концу рабочего дня. Информация в рабочем листе о проделанной работе. 5. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Нормативы СЭС и пожарной безопасности. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием. Требования безопасности перед началом уборочных работ, во время работы, по окончании работы.</p>	<p>4</p>
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ 1. Описание технологических процессов приема и передачи смены. 2. Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон и графиком контроля</p>	<p>4</p>

	чистоты и порядка в общественных туалетах.	
Раздел 2. Технология уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, контроль качества уборки		
Тема 2.1. Планировка гостиницы, типы и оборудование номеров различной комфортности	Содержание	4
	1.Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели. 2.Типы номеров. Комплектация гостевых номеров различной комфортности. 3.Стандартная комплектация гостевого номера. 4.Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Рекламная и печатная продукция. 5.Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4
	1.Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности. 2. Описание стандартного гостиничного номера: планировка (чертеж), оснащение, отделка с указанием звездности и требований нормативных актов.	
Тема 2.2. Обслуживание гостевых номеров	Содержание	4
	1.Технология приемки номера, замены номеров. Оформление и ведение отчетности. Организация перемещения личных вещей клиента. Взаимодействие с руководителем службы номерного фонда, службой приема и размещения. 2. Контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка. Инвентаризация белья. Утилизация мусора. Процедура переворачивания матрасов. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. 3. Неисправности и поломки в номерах, подача заявок о неисправностях, ведение журнала. Порча имущества, ответственность гостя. 4. Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров, услуги швеи и др.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	4
	1. Составление схемы технологического процесса «Приемка номера», « Замена номера». 2. Ведение журнала движения инвентаря. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу. 3.Составление акта о порче имущества гостиницы. Ведение журнала о неисправностях, журнала о переворачивании матрасов.	

<p>Тема 2.3. Подготовка и организация уборки помещений в гостинице</p>	<p>Содержание</p> <p>1.Оснащение и оборудование рабочего места. Средства уборки. Инвентарь и оборудование для уборки.</p> <p>2.Правила хранения различных средств уборки. Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования.</p> <p>3. Подготовка и организация уборочных работ. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Ассортимент, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств.</p>	<p>4</p>
<p>Тема 2.4. Технология проведения уборочных работ в гостинице</p>	<p>Содержание</p> <p>1.Технические требования к услугам по уборке. Виды и взаимосвязь уборочных работ. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Особенности и методы повседневной и нестандартной уборки. Соблюдение стандартов чистоты, профилактических мер.</p> <p>2.Дезинсекция. Признаки появления насекомых-вредителей. Характеристика и ассортимент средств, применяемых для борьбы с вредителями.</p> <p>3. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров. Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов; подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам. Уборка номера во время проживания гостя. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.</p> <p>4.Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья.</p> <p>5. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования. Ассортимент и технологии использования моющих средств. Процедура возобновления материалов и белья для гостей.</p> <p>6.Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Корректировка в зависимости от ситуации.</p> <p>7.Генеральная уборка номера. Процедура генеральной уборки номеров различных категорий и типов.</p> <p>8.Уборка подносов/столов рум-сервиса. Порядок выноса мусора и подносов (уборки посуды и доставки ее в Службу приготовления пищи). Оформление документации.</p> <p>9. Уборка служебных и общих помещений. Технология работы по уборке помещений общего</p>	<p>12</p>

	<p>пользования и административных помещений. Распределение работы между горничными. Технология уборки санитарных комнат. Процедуры и технологии ухода за растениями и цветами.</p> <p>10. Методы уборки и виды оборудования для уборки различных типов поверхности (объектов уборки). Основные виды и источники грязи на покрытиях пола. Технология работы с различными видами покрытий полов. Обслуживание ковровых покрытий. Ковровые покрытия, машинная чистка. Виды чистки: удаление пятен, промежуточная, глубокая, влажная. Типы полов с твердым покрытием и особенности ухода за жесткими покрытиями пола.</p> <p>11. Выведение пятен. Техника использования пятновыводителей, выбор соответствующего вида очистителя. Приемы обнаружения и техника выведения пятен (со стен, ковров, мебели и т.д.).</p>	
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования.</p> <p>2. Изучение правил эксплуатации уборочных машин и механизмов.</p> <p>3. Комплектация тележки горничной. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории.</p> <p>4. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной под моделируемое задание.</p> <p>5. Адаптация метода "21 шаг" для лаборатории "Гостиничный номер".</p> <p>6. Учебная уборка в соответствии с методом "21 шаг" в лаборатории с изменением классности номера, и предъявлением дополнительных требований к уборке (моделирование ситуаций).</p> <p>7. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня».</p>	14
Тема 2.5. Стандарты качества обслуживания и контроль качества работы поэтажного персонала	<p>Содержание</p>	2
	<p>1. Контроль качества уборки и содержания: номеров, гостевых и служебных зон.</p> <p>2. Оценка деятельности горничной. Критерии оценки работы горничной: достижение целевых показателей по службе обслуживания; отсутствие обоснованных претензий со стороны клиентов – постояльцев/гостей гостиницы; отсутствие обоснованных претензий со стороны других структурных подразделений гостиницы.</p>	
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Отчет о проведении уборочных работ. Организация ведения листов заданий и проверочных листов с помощью операционных программ.</p> <p>2. Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий.</p>	2
Раздел 3. Дополнительный сервис, предоставляемый Службой номерного фонда		
Тема 3.1. Виды	Содержание	2

дополнительных услуг	<p>1.Ассортимент дополнительных услуг для средств размещения разных категорий, предоставляемых службой номерного фонда.</p> <p>2.Бесплатные и платные и дополнительные услуги. Предоставление бытовых услуг - химчистка, стирка и глажение. Бланки заказов.</p> <p>3.Предоставление услуг мини-бара. Выкладка товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом. Ежедневный контроль над потреблением продукции из мини-бара и пополнение запасов. Система автоматических мини-баров.</p>	
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1.Описание процедуры сдачи-приемки белья в/из прачечной: заполнять накладные по количеству сдаваемого белья при сдаче в прачечную; проверять правильность оформления накладной (вес), количество чистого белья, количество стирки; сверять количество полученного белья с накладными по сдаче.</p> <p>2.Разделение обработки вещей на «Стирка», «Химчистка», «Глажение». Заполнение бланков.</p> <p>3. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере.</p>	2
<p>Тема 3.3. Способы и методы продвижения и реализации дополнительных гостиничных услуг</p>	<p>Содержание</p> <p>1.Способы и методы продвижения и реализации дополнительных гостиничных услуг</p> <p>Информация о возможностях и услугах, предоставляемых гостиницей и ее партнерами. Содержание и формы предоставления информации о гостиничных услугах, компенсации за непредоставление объявленных услуг. Сайт гостиницы. Информационная папка. Приемы подготовки информационных материалов для гостей (возобновляемые и обновляемые материалы – информационные листки, канцелярские и почтовые принадлежности, сувениры).</p>	2
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1.Составление Информационной папки.</p>	2
Раздел 4.Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества		
<p>Тема 4.1.Обеспечение безопасности гостей</p>	<p>Содержание</p> <p>1.Сущность категории «безопасность». Комплексное решение вопросов безопасности.</p> <p>2.Многогранность сферы обеспечения безопасности клиентов и персонала гостиницы. Основные принципы построения системы безопасности гостиницы. Меры безопасности и обеспечение комфорта гостей.</p> <p>3.Электробезопасность. Травматическая безопасность в номере и общественных зонах. Санитарная безопасность гостей. Меры безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты).</p>	4

	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>4.Правила поведения в экстремальной ситуации. Методы оповещения спецслужб (МЧС, скорая помощь, милиция) и служб гостиницы о возникновении и характере чрезвычайной ситуации. Методы сообщения информации о захватах заложников, террористических угрозах соответствующим спецслужбам и службе безопасности гостиницы.</p> <p>5. Оказание первой (доврачебной) помощи. Порядок использования содержимого «аптечки первой помощи». Оказание медицинской помощи при ожогах, глубоких ранах, травматическом шоке, при алкогольном опьянении, сердечной недостаточности и инфаркте, инсульте.</p> <p>6.Противопожарная безопасность. Пожарно-охранная сигнализация. Технология пожаротушения с использованием имеющихся средств.</p>	4
Дифференцированный зачет		2

<p>Учебная практика Виды работ: 1. Ознакомление с нормативными документами деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной. 2. Изучение профессиональных требований первого квалификационного разряда работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). 3. Инструктаж по всем аспектам безопасности. 4. Изучение оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 5. Изучение ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. 6. Изучение уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 7. Изучение различных видов покрытий и типов загрязнения. 8. Виды и технология уборочных работ. 9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной. 10. Процедура завершения уборки. 11. Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем.</p>	<p>72ч.</p>
<p>Производственная практика Виды работ: 1. Соблюдение правил и норм охраны труда, техники безопасности на рабочем месте. 2. Освоение эксплуатации уборочного инвентаря. 3. Организация рабочего места, подготовка к работе, комплектация тележки горничной. 4. Последовательность выполнения работ, соответственно принятому стандарту, уборка помещений разного вида, завершение уборки. 5. Осуществление процедуры приемки и замены номера 6. Осуществление процедуры предоставления дополнительных услуг. 7. Обслуживание номера для VIP–гостей. 8. Проведение дезинсекции. 9. Демонстрация поведения в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях. 10. Заполнение отчетов, рабочих листов и другой документации, составление актов. 11. Тренинг операционных и поведенческих навыков.</p>	<p>30</p>
<p>Всего</p>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебные кабинеты:

«Менеджмент и управление персоналом»,

«Экономика и бухгалтерский учет»;

«Безопасности жизнедеятельности».

Тренинговые кабинеты:

« Гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет,

договоров

- комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации;

- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер (МФУ), программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Перечень технических средств обучения: ПК, ноутбуки, копировальный аппарат, сканер (МФУ), факсимильный аппарат, специализированная мебель (стойка ресепшен, подставка для зонтов, шкафчик для ключей, звонок на ресепшен, шкаф – аптечка, настенные часы), специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы, телефонный аппарат с автоответчиком, комплект бланков документов по предоставлению дополнительных услуг в номере, экран настенный, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой и гладильным центром.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, видеоматериал, отражающий содержание дисциплины, макеты форм и заявок, слайды, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит концентрированно.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (с двуспальной кроватью)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц
1.	Кровать двуспальная	1 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Мини – бар	1 шт.
5.	Стол журнальный	1 шт.
6.	Стул	1 шт.
7.	Шкафы купе 2-х дв. с зеркалом	1 шт.
8.	Телефон	1 шт.
9.	Верхний светильник (люстра)	1 шт.
10.	Кондиционер	1 шт.

11.	Телевизор	1 шт.
12.	Гладильный центр	1 шт.
13.	Утюг	1 шт.
14.	Душевая кабина	1 шт.
15.	Унитаз (напольный)	1 шт.
16.	Раковина со смесителем	1 шт.
17.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

1 ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

2. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011.

3. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. (Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №6// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011).

4. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц.

5. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва).

Основные источники:

1.Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:учебник /И.И Потапова.– М.:Академия,2019.–320с.

Дополнительные источники:

1.Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие/И.Ю. Арбузова.– М.:Академия,2019.–224с.

2.Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие/С.И.Байлик.–Киев.:Дакор, 2019–288с.

3.Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие / А.В. Денисенко,В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2019. – 140 с.

4. Елфимова Ю.М Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2018. - 76 с.

5.Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / Ёхина М.А.–М.: Академия,2018.–224с.

6.Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник / Ёхина М.А.– М.: Академия,2018.–240с.

7. Мрыхина Е.Б Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 416 с.

8.Соколова С.В.Основы маркетинга гостиничных услуг:учебник/ С.В.Соколова.– М.:Академия,2018.–192с.

9.Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: «Юрайт», 2019. — 336 с.

10.Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. — М.: «Юрайт», 2019. — 331 с.

3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

3.2.3 Дополнительные источники:

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5.1. Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной	<ul style="list-style-type: none"> – составление плана рабочего дня; – процедура приема дежурства; – процедура передачи дежурства; – качество сравнительного анализа деятельности горничных всех смен; – точность идентификации критериев оценки выполненных работ; – точность анализа рабочего листа-задания на работу горничной. 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.
ПК 5.2. Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	<ul style="list-style-type: none"> - описание стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности; – комплектация тележки горничной; – проведение анализа различий методов текущей и генеральной уборки номера и методов уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера; – заполнение бланка унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон; – анализ графика контроля чистоты и порядка в общественных туалетах; – составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме); 	<p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет Дифференцированный зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен (квалификационный).</p>
ПК 5.3. Обеспечивать условия для безопасности гостей и сохранности их имущества	<ul style="list-style-type: none"> - описание нестандартных ситуаций и стандарты поведения горничной; – участие в составлении актов; – демонстрация навыка работы с ключами; – заполнение Журнала регистрации оставленных и забытых вещей. 	
ПК 5.4. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.	<ul style="list-style-type: none"> – проведение инвентаризации; – проведение процедуры проверки рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера, 	

	<p>составление заявки на ремонт;</p> <ul style="list-style-type: none"> – составление акта о порче имущества гостиницы (Форма 9-Г) 	
<p>ПК 5.5. Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -составление Информационной папки; – разделение обработки вещей на «Стирка», «Химчистка», «Глажение. Заполнение бланков; – проверка заполнения бланков на дополнительные услуги и обеспечение их выполнения; 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет Дифференцированный зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен (квалификационный)</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации 	

	полученной информации в контексте профессиональной деятельности;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои

	<p>действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	