

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»

*Приложение № __
к программе профессиональной подготовки
по профессиям
19601 Швея,
11695 Горничная*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В ДОЛЖНОСТИ
"СТАРШАЯ ГОРНИЧНАЯ"**

профессиональной подготовки обучающихся
по профессиям 19601 Швея, 11695 Горничная

Рабочая программа профессионального модуля разработана в соответствии с рабочим учебным планом по профессиям 19601 Швея, 11695 Горничная, Перечнем профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 02 июля 2013 г. № 513; Общероссийским классификатором профессии рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94); Требованиями Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, утв. Постановлением Минтруда РФ от 03 июля 2002 г. N 47 (выпуск 46); Профессиональным стандартом Горничная, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017г. N 657н

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса»

Одобрено
на заседании ПЦК *Индустрии питания и сервиса*
Протокол № *10* «*28*» *мая* 2020 г.
Председатель ПЦК
Нарматая А.Ю.
(Подпись)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
Н.В. Бочанова
(Подпись)

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
(должность)
ООО «Сория Стайл»
(организация/предприятие)
И.И. Киселевич
«*28*» *мая* 2020 г.


СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа является частью программы по профессиональной подготовке обучающихся по профессиям 19601 Швея, 11695 Горничная в части освоения основного вида профессиональной деятельности ПМ.04 Выполнение работ в должности "Старшая горничная", нацелена на освоение соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1 Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК 4.2 Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК 4.3 Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

- оценке наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных
- составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования
- расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки
- организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники
- подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов
- контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда
- планирование деятельности бригады горничных
- проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных
- распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности
- координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий
- определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения
- составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения
- оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг

- взаимодействие со службой размещения и структурными подразделениями по устранению повреждений в номерах гостиничных комплексов и иных средств размещения
- определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда
- реализация текущих контролируемых действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки
- оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности
- выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин
 - подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период

уметь:

- осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе;
- предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины;
- осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен;
- готовить отчеты о работе бригады горничных;
- разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных;
- распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи;
- организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям;
- обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных;
- анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей;
 - использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных.

знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- современные методы контроля организации деятельности подчиненных;
- основы организации работы подчиненных, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- стандарты оказания дополнительных услуг;
- основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- основы межличностного и делового общения;
- основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных;
 - нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда

1.3. Количество часов отводимое, на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов – 720 часов.

Из них на освоение МДК – 180 часов;

из них - практических занятий – 130 часов;

учебной практики – 216 часов;

производственной практики – 324 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видами работ по профессии Горничная, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1	Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
ПК 4.2	Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
ПК 4.3	Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
ОК 1	Организовывать собственную деятельность, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий, итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности
ОК 3	Нести ответственность за результаты своей работы
ОК 4	Осуществлять поиск информации, и применять ее для эффективного выполнения профессиональной задачи
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

ПМ. 04 Выполнение работ в должности «Старшая горничная»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная, часов
			Всего, часов	вт.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 4.1-ПК 4.3	МДК 04.01 Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	180	180	130			
	Учебная практика	216				216	
	Производственная практика	324					324
	Всего:	720	180			216	324

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.04 Выполнение работ в должности "Старшая горничная"

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
ПМ.04 Выполнение работ в должности "Старшая горничная"		312	
МДК.04.01 Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения			
Раздел 1. Планирование и организация работы старшей горничной		168	
Тема 1.1 Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание учебного материала	2	1
	Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг		
	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации		
Тема 1.2 Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных	Содержание учебного материала	2	1
	Технология управления персоналом		
	Основные принципы эффективной организации труда подчиненных		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 1. Работа с документацией		
Тема 1.3 Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных	Содержание учебного материала	2	2
	Поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
комплексов и иных средств размещения	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 2. Работа с нормативными документами по стандартам гостиничного обслуживания		
Тема 1.4 Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Содержание учебного материала	2	2
	Техника безопасности и охрана труда в гостинице		
	Основы охраны труда и гигиены		
	Правила противопожарной безопасности. Действия сотрудников гостиницы в чрезвычайных ситуациях	2	
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 3. Решение ситуационных задач	2	
Практическое занятие №4. Составление алгоритма действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях	2		
Тема 1.5 Основные методы планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание учебного материала	2	1
	Метод планирования, организации и стимулирования		
	Контроль деятельности сотрудников гостиничных комплексов	2	
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 5. Работа с документацией		
Тема 1.6 Основы этики, этикета и психологии	Содержание учебного материала	2	1
	Этикет обслуживания		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 6. Решение ситуационных задач		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
Тема 1.7 Технология работы поэтажного персонала	Содержание учебного материала	2	1
	Основные обязанности поэтажного персонала		
Тема 1.8 Должностные обязанности супервайзера	Содержание учебного материала	2	
	Должностные обязанности и требования супервайзера		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 7. Решение ситуационных задач	4	
	Практическое занятие № 8. Работа с нормативной документацией	2	
	Практическое занятие № 9. Сформировать график работы горничных	2	
	Практическое занятие № 10. Составление алгоритма подготовки горничной к работе	2	
	Практическое занятие № 11. Разработать штатное расписание	2	
	Практическое занятие № 12. Разработать должностную инструкцию для горничных	2	
	Практическое занятие № 13. Определение категории номеров	2	
Тема 1.9 Основные технологические документы АХС гостиницы	Содержание учебного материала	2	1
	Основные технологические документы службы эксплуатации номерного фонда: отчет о занятости номерного фонда, персональные задания горничной, отчет для супервайзера		
	Правила пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 14. Деловая игра «Принятие и передача оперативной информации о занятости номерного фонда»		
Тема 1.10 Ключевое хозяйство АХС. Методы	Содержание учебного материала	2	1
	Методы предотвращения гостиничных краж		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 15. Методы предотвращения краж		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
предотвращения гостиничных краж	Практическое занятие № 16. Решение ситуационных задач	2	
	Практическое занятие № 17. Структура АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала	2	
Тема 1.11 Роль старшей горничной в организации уборочных работ	Содержание учебного материала	2	1
	Роль старшей горничной в организации уборочных работ		
	Обязанности старшей горничной.		
	Контроль качества уборки номеров		
Тема 1.12 Уборочная техника	Содержание учебного материала	2	1
	Уборочная техника: пылесосы для сухой уборки, пылеводососы, моющие пылесосы, поломоечные машины, подметальные машины, аппарат для чистки лестниц, полотеры		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 18. Работа с уборочной техникой		
Тема 1.13 Продукция индивидуального пользования	Содержание учебного материала	2	1
	Ассортимент предметов индивидуального пользования в гостинице (мыло, жидкости, аксессуары)	2	
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 19. Работа с продукцией индивидуального пользования		
Тема 1.14 Виды уборки номеров. Организация и технология предоставления услуг	Содержание учебного материала	2	2
	Правила и методы ежедневной текущей уборки		
	Процедура уведомления гостей об уборке номеров		
	Стандарты заправки кроватей в гостинице		
	Процедура и порядок уборки ванной комнаты. смена постельного белья и полотенец в номерном фонде		
	Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к уборке		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическая работа № 20. Выполнить фигуры из полотенец	6	
	Практическое занятие № 21. Заправка кроватей в соответствии со стандартом гостиницы	2	
	Практическое занятие № 22. Моделирование ситуации «Уборка ванной комнаты и ее оборудования»	2	
	Практическое занятие № 23. Моделирование ситуации «Уборка забронированного номера»	2	
	Практическое занятие № 24. Моделирование ситуации «Ежедневная текущая уборка»	2	
	Практическое занятие № 25. Моделирование ситуации «Проведение уборки номера после выезда гостя»	2	
	Практическое занятие № 26. Моделирование ситуации «Проведение промежуточной уборки номера»	2	
	Практическое занятие № 27. Моделирование ситуации «Экспресс-уборка в номерах»	2	
	Практическое занятие № 28. Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на услуги прачечной-химчистки»	2	
	Практическое занятие № 29. Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды)»	2	
	Практическое занятие № 30. Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)»	2	
	Практическое занятие № 31. Решение задач ассортимента и характеристика моющих и чистящих средств	2	
	Практическое занятие № 32. Работа с информационной папкой для гостей	2	
	Практическое занятие № 33. Разработка содержания информационной папки для бизнес-отеля 3*	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
	Практическое занятие № 34. Комплектация тележки	2	
	Практическое занятие № 35. Разработка чек-листа для контроля качества уборки номеров	2	
	Практическое занятие № 36. Подбор моющих и чистящих средств для уборки помещений	2	
	Практическое занятие № 37. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей	2	
	Практическое занятие № 38. Прокат предметов быта. Обслуживание мини – баров. Побудка по просьбе гостя	2	
Тема 1.15 Дополнительная уборка номера по просьбе гостей	Содержание учебного материала	2	2
	Процедура и последовательность уборки номера по просьбе гостей		
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 39. Моделирование ситуации «Проведение дополнительной уборки по просьбе гостя»	2	
Тема 1.16 Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров	Содержание учебного материала		2
	Подготовка комнаты ко сну гостей	2	
	Приемы подготовки кровати ко сну		
	Возобновление материалов для гостя		
	Методы регулирования приборов и оборудования номера		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 40. Моделирование ситуации «Вечерний сервис»	2	
Тема 1.17 Организация приема и обслуживания особо важных персон	Содержание учебного материала		2
	Уборка в номерах занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 42. Моделирование ситуации «Уборка в номерах занятых VIP-гостями»		
	Практическое занятие № 43. Моделирование ситуации «Экспресс-уборка в номерах занятых VIP-гостями»	2	
Тема 1.18 Приемка номера после выезда гостя	Содержание учебного материала	2	2
	Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде		
	Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде		
	Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде		
	Оставленные и забытые гостями вещи		
	Регистрация забытых и потерянных гостями вещей		
	Хранение забытых вещей		
	Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонд.		
	Порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 44. Моделирование ситуации «Приемка номера после выезда гостя»		
	Практическое занятие № 45. Составить алгоритм действий супервайзера при обнаружении, оставленных вещей в номере после выезда		
	Практическое занятие № 46. Заполнить акт о порче имущества Моделирование ситуации «Порча имущества и оборудования в гостинице»		
Тема 1.19 Уборка номера после выезда гостей	Содержание учебного материала	2	2
	Процедура и последовательность уборки номеров после выезда гостей		
	Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения		

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 47. Моделирование ситуации «Проведение уборки номера после выезда гостя. Контроль качества уборки номера»	2	
	Практическое занятие № 48. Составить алгоритм действий старшей горничной при обнаружении, оставленных вещей в номере после выезда	2	
	Практическое занятие № 49. Разработать чек-лист для контроля качества уборки номеров	2	
Тема 1.20 Генеральная уборка номера	Содержание учебного материала		2
	Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда		
	Правила генеральной уборки номерного фонда		
	Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой, постельных принадлежностей с полной их заменой		
	Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда		
	Чистка вентиляционных решеток, радиаторов, ковров, мягкой и корпусной мебели, стен, плинтусов, потолка номерного фонда		
	Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения		
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 50. Моделирование ситуации: «Проведение генеральной уборки номера»	2	
Тема 1.21 Уборка помещений общего пользования	Практическое занятие № 51. Составить алгоритм последовательности генеральной уборки номера	2	
	Содержание учебного материала		2
	Технология процедуры и последовательность работ по уборке помещений общего пользования	2	
	Тематика практических занятий		
	Практическое занятие № 52. Моделирование ситуации «Уборка главного входа в гостиницу, центрального холла, гардероба»	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
Тема 1.22 Уборка административных помещений	Практическое занятие № 53. Моделирование ситуации «Уборка зоны ресторана, кафе, лобби-бара»	2	
	Практическое занятие № 54. Моделирование ситуации «Уборка конференц-залов, салона красоты, спортивного зала»	2	
	Содержание учебного материала	2	2
	Технология процедуры и последовательность работ по уборке административных помещений		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 55. Моделирование ситуации «Уборка служебных помещений гостиницы»		
Тема 1.23 Организация ведения листов заданий и проверочных листов	Содержание учебного материала	2	2
	Лист заданий для проверки номеров		
	Лист заданий для уборки гостевых и служебных зон		
	Тематика практических занятий	4	
	Практическое занятие № 56. Работа с документацией		
Раздел 2. Передача дежурства в конце смены		12	
Тема 2.1. Передача дежурства в конце смены. Процедура передачи срочных и важных сообщений	Содержание учебного материала	2	2
	Алгоритм передачи дежурства в конце смены. Особенности передачи дежурства		
	Тематика практических занятий	2	
	Практическое занятие № 57. Решение ситуационных задач		
	Практическое занятие № 58. Ведение записей о незавершенной работе, особых пожеланиях гостя, ожидаемых поздних заселений и отъездов	2	
	Практическое занятие № 59. Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений	2	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
	Практическое занятие № 60. Моделирование деловой ситуации «Передача дежурства в конце смены»	2	
	Практическое занятие № 61. Сформировать портфолио с документацией	2	
Тема 2.2. Выполнение должностных обязанностей старшей горничной	Содержание учебного материала		2
	Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	2	
	Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	2	
	Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	2	
Экзамен			
Всего		180	
Учебная практика Виды работ 1. Общее ознакомление с организацией - прохождение инструктажа по охране труда: анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - анализ стандартов действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях; - анализ организационной структуры служб, участвующих в обслуживании гостей в процессе проживания; - анализ должностной инструкции горничной. 2. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения: - комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборка ванной комнаты в номерном фонде;		216	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
<ul style="list-style-type: none"> - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - <i>приеме и выполнении заказов от проживающих на бытовые услуги;</i> - выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрация забытых и потерянных гостями вещей; - итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - <i>выполнении уборки административных и общественных помещений;</i> - <i>передаче дежурства в конце смены.</i> <p>3. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде; - уборка ванной комнаты в номерном фонде; - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрация забытых и потерянных гостями вещей; - итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; - прием номера при выезде гостя; - <i>передаче дежурства в конце смены.</i> <p>4. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; - сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; 			

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
<ul style="list-style-type: none"> - сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; - мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; - чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; - чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; - чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; - итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - передаче дежурства в конце смены. <p>Дифференцированный зачет</p>			
<p>Производственная практика Виды работ 1.Общее ознакомление с организацией</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда: ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; изучение стандартов действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях; - ознакомление с организационной структурой служб, участвующих в обслуживании гостей в процессе проживания; - ознакомление с должностной инструкции горничной. <p>2. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектация тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектация номерного фонда расходными материалами; - смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборка ванной комнаты в номерном фонде; - уборка спальни, комнат в номерном фонде; - сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; 		324	

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
<p>-приеме и выполнении заказов от проживающих на бытовые услуги;</p> <p>- выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;</p> <p>- проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;</p> <p>- регистрация забытых и потерянных гостями вещей;</p> <p>- итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;</p> <p>– выполнение уборки административных и общественных помещений;</p> <p>- передаче дежурства в конце смены.</p> <p>3. Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения:</p> <p>- комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>- проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;</p> <p>- комплектация номерного фонда расходными материалами;</p> <p>- смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;</p> <p>- контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде;</p> <p>- уборка ванной комнаты в номерном фонде;</p> <p>- уборка спальни, комнат в номерном фонде;</p> <p>- выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;</p> <p>- проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;</p> <p>- регистрация забытых и потерянных гостями вещей;</p> <p>- итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения;</p> <p>- прием номера при выезде гостя;</p> <p>– передаче дежурства в конце смены.</p> <p>4. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения:</p> <p>- комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда;</p> <p>- сдача в стирку гардин и тюля с их заменой;</p>			

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
- сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; - мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; - чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; - чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; - чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; - итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - передаче дежурства в конце смены. Дифференцированный зачет			
Квалификационный экзамен			
Всего		720	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты:

Реализация программы ПМ.04 Выполнение работ в должности "Старшая горничная" предполагает наличие учебного кабинета; тренингового кабинета (лаборатории) "Учебный гостиничный номер" (стандарт с 2-мя кроватями)

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная»:

30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками)

рабочее место преподавателя;

принтер;

комплект учебно-методической документации.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: гостиничного номера:

Техническое оснащение

Освещение:

от потолочного (настенного) или напольного светильника;

прикроватный светильник;

выключатель;

освещение у входа в номер и у изголовья кровати;

фонарь карманный электрический.

Телевизор (по возможности)

Оснащение мебелью и инвентарем

кровать (минимальные размеры): односпальная 80 х 190см;

двуспальная 160 х 190см; - комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места;

шкаф с полками (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5шт/место);

стулья (кресло) не менее одного на проживающего;

плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения;

зеркало в полный рост или большого размера, в прихожей или в комнате, щетки (одежная, сапожная);

кувшин для воды и стакан;

ключ для открытия бутылок;

Информационные материалы в номере:

перечень предоставляемых средств размещения услуг;

противопожарная инструкция;

инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясение и т.п.);

анкета гостя

Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера
душевая кабина/ванная;
умывальник;
унитаз;
зеркало над раковиной;
полочка для принадлежностей;
стакан для зубных щеток;
фен для сушки волос;
полотенцедержатель, крючки для одежды;
полотенца, в том числе банное (для каждого гостя), не менее двух;
держатель для туалетной бумаги;
туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):
туалетное мыло, шампунь, гель для душа, шапочка для волос;
корзина для мусора;
пакеты для предметов гигиены;
ершик;
Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

4.2.1 Печатные издания:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2019. – 331 с. (Серия: Профессиональное образование). – URL : www.biblio-online.ru

4.2.2. Электронные издания (ресурсы):

1. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. [Электронный ресурс]. – URL : <http://docs.cntd.ru/document/1200114767> (дата обращения 15.02.2020)
2. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 218 с. - Режим доступа 2019. - 218 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book>
3. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Электронный ресурс]: учеб. для СПО / И. И. Потапова. - Москва : Академия, 2017. - 320 с. Режим доступа: <http://www.academiamoscow.ru>
4. Гостиничное дело: журнал. – ежемес. – 2018 - № 1-12
5. Гостиничное дело: журнал. – ежемес. – 2019 - № 1-6

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1 Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> - оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных – составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования – расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки – организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники – подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических занятий № 1-16, 19, 21-22, 23-26, 27, 28--33; - заданий по самостоятельной работе <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной практике
ПК 4.2 Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> - распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности – координация и контроль выполнения членами бригады горничных производственных заданий – определение потребности членов бригады горничных в обучении и организация их обучения – составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения – оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических занятий № 1-10, 17-18, 22, 31-33; - заданий по самостоятельной работе <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной практике
ПК 4.3 Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных	<ul style="list-style-type: none"> - определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p>

<p>комплексов и иных средств размещения</p>	<p>поддержанию чистоты номерного фонда – реализация текущих контролирующих действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки – оценка результатов работы бригады горничных и каждого из ее членов в отдельности – выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин – подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период</p>	<p>- практических занятий № 1-10, 20, 23, 31-33; - заданий по самостоятельной работе</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной практике</p>
---	---	--

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Организовывать собственную деятельность, проявлять к ней устойчивый интерес	Обоснование собственного выбора решения посредством ситуационных упражнений, приближенных к области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы: - на учебных занятиях - на учебной и производственной практике - на комплексном экзамене и экзамене квалификационном
ОК 2. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий, итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности	Выбор методов и способов решения профессиональных задач. Качество выполнения профессиональных задач. Осознание уровня ответственности за результаты собственной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы: - на учебных занятиях - на учебной и производственной практике - на комплексном экзамене и экзамене квалификационном
ОК 3. Нести ответственность за результаты своей работы	Качество выполнения профессиональных задач. Осознание уровня ответственности за результаты собственной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы: - на учебных занятиях - на учебной и производственной практике - на комплексном экзамене и экзамене квалификационном
О 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного	Использование и применение информации и ее адекватное использование для выполнения производственных задач	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы:

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
выполнения профессиональных задач		<ul style="list-style-type: none"> - на учебных занятиях - на учебной и производственной практике - на комплексном экзамене и экзамене квалификационном
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Применение рационального и корректного использования информационных ресурсов в собственной деятельности	<p>Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на учебных занятиях - на учебной и производственной практике - на комплексном экзамене и экзамене квалификационном
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	Конструктивное взаимодействие с одноклассниками, преподавателями и мастерами в процессе обучения	<p>Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на учебных занятиях - на учебной и производственной практике - на комплексном экзамене и экзамене квалификационном