

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 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 «18» мая 2020 г.
Председатель ПЦК
Васильева Е.Ю.
(Подпись)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
Н.В. Бочанова
(подпись)

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
(должность)
С.С. Бочанова
(подпись)
(организация/предприятие)
«ССТ»
«18» мая 2020 г.


СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 17 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) | 20 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 03 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»

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.03 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная, нацелена на освоение соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК 3.2. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

ПК 3.3. Генеральная уборка номерного фонда 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:

- 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
- уборка спальни, комнат в номерном фонде
- сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке
- выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде
- проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде
- регистрация забытых и потерянных гостями вещей
- итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

уметь:

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номера, уборку номерного фонда после выезда гостя, генеральную уборку;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда, после выезда гостей;
- подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;
- применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;
- удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
- производить уборку в забронированных номерах;
- производить промежуточную уборку номера;

- производить обслуживание замены номера;
- завершать уборку и передавать дежурство в конце смены;
- производить уборку помещений общего пользования и административных помещений;
- принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и др. мелкий ремонт).

знать:

- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- правила уборки номерного фонда после выезда гостей;
- правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда;
- правила генеральной уборки номерного фонда;
- процедуры выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- роль и значение службы эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия, виды гостиничных помещений;
- должностные обязанности горничной;
- правила и методы уборки забронированных номеров;
- правила и методы промежуточной уборки номера;
- процедуру обслуживания замены номера;
- процедуру приема заказов на бытовые услуги (прием-передача вещей в стирки и химчистку, мелкого ремонта);
- правила и методы уборки помещений общего пользования и административных помещений;
- процедура ухода за растениями и цветами;
- процедуру завершения уборки и правила передачи дежурства в конце смены

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – **500** часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **140** часов;
 из них - практических занятий – **96** часов; лекции – **44** часа
 учебной практики – **216** часов;
 производственной практики- **144** 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 3.1 | Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| ПК 3.2 | Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей |
| ПК 3.3 | Генеральная уборка номерного фонда 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. 03 Выполнение работ по профессии 11695 «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 3.1-ПК 3.3 | МДК 03.01 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | 140 | 140 | 96 | | | |
| | Учебная практика | 216 | | | | 216 | |
| | Производственная практика | 144 | | | | | 144 |
| | Всего: | 500 | 140 | 96 | | 216 | 144 |

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю ПМ. 03 Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная»

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, практические занятия обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | |
| Раздел 1. Организация уборочных работ в службе эксплуатации номерного фонда | | 90 | |
| Тема 1.1 Роль и значение службы эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия | Содержание | 2 | 1 |
| | Роль и значение службы эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия | | |
| | Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы | | |
| Тема 1.2. Подготовка и организация работы горничной | Содержание | 2 | 1 |
| | Должностные обязанности горничных и уборщиц. Правила поведения и стандарты для горничных | | |
| | Тематика практических занятий | | |
| | Практическое занятие № 1. Отработка навыков работы с профессиональным уборочным оборудованием | 2 | |
| | Практическое занятие № 2. Подбор моющих и чистящих средств для уборки помещений | 2 | |
| | Практическое занятие № 3. Комплектация тележки горничной | 2 | |
| | Практическое занятие № 4. Составление алгоритма действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях | 2 | |
| | Практическое занятие № 5. Моделирование чрезвычайных ситуаций | 2 | |
| | Практическое занятие № 6. Работа с нормативной документацией | 2 | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Тема 1.3 Уборка номеров | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура и последовательность уборки номеров: влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки. Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Стандарты заправки кроватей в гостинице | | |
| | Тематика практических занятий | | |
| | Практическое занятие № 7. Деловая игра «Принятие и передача оперативной информации о занятости номерного фонда» | 2 | |
| | Практическое занятие № 8. Решение ситуационных задач по ключевому хозяйству и методам предотвращения краж | 2 | |
| | Практическое занятие № 9. Заправка кроватей в соответствии со стандартом гостиницы | 2 | |
| | Практическое занятие № 10. Моделирование ситуации «Уборка ванной комнаты и ее оборудования» | 2 | |
| | Практическое занятие № 11. Моделирование ситуации «Уборка забронированного номера» | 2 | |
| | Практическое занятие № 12. Моделирование ситуации «Ежедневная текущая уборка» | 2 | |
| | Практическое занятие № 13. Моделирование ситуации «Проведение уборки номера после выезда гостя» | 2 | |
| | Практическое занятие № 14. Моделирование ситуации «Проведение промежуточной уборки номера» | 2 | |
| | Практическое занятие № 15. Моделирование ситуации «Вечерний сервис» | 2 | |
| | Практическое занятие № 16. Моделирование ситуации «Дополнительная уборка номера по просьбе гостей» | 2 | |
| | Практическое занятие № 17. Моделирование ситуации «Проведение генеральной уборки номера» | 2 | |
| | Практическое занятие № 18. Моделирование ситуации «Уборка номера, занятого VIP-гостями» | 2 | |
| | Практическое занятие № 19. Моделирование ситуации «Экспресс-уборка в номерах занятых VIP-гостями» | 2 | |
| Тема 1.4 Обслуживание замены номера | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура и порядок замены номеров. Порядок уведомления гостя о замене номера. Порядок оформления отчетности о замене номера | | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | Процедуры организации перемещения личных вещей гостя. Процедуры осмотра оставляемого номера и активирования (в случае необходимости). Формы взаимодействия со Службой приема и размещения | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 20. Моделирование ситуации «Обслуживание замены номера» | | |
| Тема 1.5 Приемка номера | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура и последовательность приемки номера | | |
| | Технология проверки наличия и активирование утерянной собственности | | |
| | Порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 21. Моделирование ситуации «Приемка номера после выезда гостя» | | |
| | Практическое занятие № 22. Оформление журнала на забытые и оставленные вещи | 2 | |
| | Практическое занятие № 23. Моделирование ситуации «Действия горничной при обнаружении, оставленных вещей» | 2 | |
| | Практическое занятие № 24. Моделирование ситуации «Порча имущества и оборудования в гостинице» | 2 | |
| Тема 1.6 Уборка помещений общего пользования и административных помещений | Содержание | 2 | 2 |
| | Технология уборки помещений общего пользования | | |
| | Технология уборке административных помещений | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 25. Моделирование ситуации «Уборка главного входа в гостиницу, центрального холла, гардероба» | | |
| | Практическое занятие № 26. Моделирование ситуации «Уборка зоны ресторана» | 2 | |
| | Практическое занятие № 27. Моделирование ситуации «Уборка зоны кафе, лобби-бара» | 2 | |
| | Практическое занятие № 28. Моделирование ситуации «Уборка служебных помещений гостиницы» | 2 | |
| | Практическое занятие № 29. Моделирование ситуации «Контроль качества уборки» | 2 | |

| | | | |
|--|--|-----------|---|
| Тема 1.7 Завершение уборки | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 30. Моделирование ситуации «Завершение уборки» | | |
| Тема 1.8 Стирка и чистка одежды (вещей) гостя | Содержание | 2 | 2 |
| | Технология выполнения гостевых заказов на бытовые услуги | | |
| | Тематика практических занятий | | |
| | Практическое занятие № 31. Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на услуги прачечной-химчистки» | 2 | |
| | Практическое занятие № 32. Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды)» | 2 | |
| | Практическое занятие № 33. Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)» | 2 | |
| Тема 1.9 Передача дежурства в конце смены | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура и порядок ведения записей при передаче дежурства в конце смены и приведение рабочего места в порядок | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 34. Ведение записей о незавершенной работе, особых пожеланиях гостя, ожидаемых поздних заселений и отъездов | | |
| | Практическое занятие № 35. Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений | 2 | |
| | Практическое занятие № 36. Моделирование деловой ситуации «Передача дежурства в конце смены» | 2 | |
| Раздел 2. Технология уборки номерного фонда гостиницы | | 28 | |
| Тема 2.1 Правила поведения и стандарты для горничных | Содержание | 2 | 1 |
| | Правила поведения, стандарты, обязанности для горничных | | |
| | Тематика практических занятий | | |
| | Практическое занятие № 37. Работа с нормативной документацией | 2 | |
| | Практическое занятие № 38. Решение ситуационных задач | 2 | |
| Тема 2.2 Промежуточная | Содержание | 2 | 2 |
| | Промежуточная уборка номера. Вечерний сервис как один из видов | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| уборка номера. Уборка забронированных номеров | промежуточной уборки номеров. Подготовка комнаты ко сну гостей. Приемы подготовки кровати ко сну. Возобновление материалов для гостя. Методы регулирования приборов и оборудования номера. | | |
| | Уборка забронированных номеров | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 39. Моделирование ситуации «Уборка забронированного номера» | | |
| Тема 2.3 Дополнительная уборка номера по просьбе гостя. Генеральная уборка | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура и последовательность уборки номера по просьбе гостей | | |
| | 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 | 2 | |
| | Практическое занятие № 40. Моделирование ситуации: «Проведение генеральной уборки номера» | | |
| | Практическое занятие № 41. Составить алгоритм последовательности генеральной уборки номера | 2 | |
| Тема 2.4 Организация приема и обслуживания особо важных персон | Содержание | 2 | 2 |
| | VIP-особо важная персона. Организация приема и обслуживания особо важных персон. | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 42. Моделирование ситуации «Уборка в номерах занятых VIP-гостями» | | |
| Тема 2.5 | Содержание | 2 | 2 |

| | | | |
|--|--|-----------|---|
| Процедуры организации перемещения личных вещей гостя | Процедуры организации перемещения личных вещей гостя. Процедуры осмотра оставленного номера и активирования (в случае необходимости). Формы взаимодействия со Службой приема и размещения | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 43. Моделирование ситуации «Обслуживание замены номера» | | |
| Тема 2.6 Порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования | Содержание | 2 | 2 |
| | Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонд. Порядок действий при обнаружении порчи имущества и оборудования | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 44. Решение ситуационных задач | | |
| Раздел 3. Технология уборки помещений общего пользования и административных помещений | | 12 | |
| Тема 3.1 Технология уборки помещений общего пользования | Содержание | 2 | 2 |
| | Технология процедуры и последовательность работ по уборке помещений общего пользования | | |
| Тема 3.2 Технология уборке административных помещений | Содержание | 2 | 2 |
| | Технология процедуры и последовательность работ по уборке административных помещений | | |
| Тема 3.3 Техника безопасности и охрана труда в гостинице | Содержание | 2 | 1 |
| | Техника безопасности и охрана труда в гостинице. Основы охраны труда и гигиены | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| Тема 3.4 Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств | Содержание | 2 | 1 |
| | Ассортимент и характеристика моющих и чистящих средств: средства для ежедневного мытья и дезинфекции туалетов, средства для стекол и зеркал, универсальное моющее средство, освежитель воздуха, моющее средство для пола, пятновыводитель для ковров и мебели, средство для дезинфекции, полироль для мебели | | |

| | | | |
|--|---|------------|---|
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 46. Решение ситуационных задач | | |
| Раздел 4. Передача дежурства в конце смены | | 10 | |
| Тема 4.1 Процедура и порядок ведения записей при передаче дежурства в конце смены и приведение рабочего места в порядок | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура и порядок ведения записей при передаче дежурства в конце смены и приведение рабочего места в порядок | | |
| | Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе (услугах). Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий гостей. Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов | 2 | |
| | Тематика практических занятий | | |
| | Практическое занятие № 47. Решение ситуационных задач | | |
| Тема 4.2 Процедура передачи срочных и важных сообщений | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура передачи срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем | | |
| Тема 4.3 Процедура содержания и хранения инвентаря и оборудования, применяемого для уборки | Содержание | 2 | 2 |
| | Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки | | |
| | Тематика практических занятий | 2 | |
| | Практическое занятие № 48. Моделирование ситуации «Хранение инвентаря и оборудования» | | |
| Экзамен | | | |
| Всего: | | 140 | |
| Учебная практика | | 216 | |
| Виды работ: | | | |
| Тема № 1. Общее ознакомление с организацией | | | |
| Виды работ: ознакомление с организацией охраны труда, правилами пожарной безопасности. | | | |
| Ознакомление с основными служебными обязанностями: должностной инструкцией горничной; правилами | | | |

| | | |
|--|------------|--|
| внутреннего трудового распорядка предприятия; графиком работы предприятия и персонала; правилами поведения на территории организации, производственных, вспомогательных и бытовых помещениях. Прохождение вводного инструктажа, на рабочем месте горничной | | |
| Тема № 2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности, действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях Виды работ: анализ стандартов действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях. 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 | | |
| Тема № 3. Подготовка и организация работы горничной Виды работ: анализ моющих средств, инвентаря и оборудования, используемого на данном предприятии. Комплектация рабочей тележки и инвентаря для работы | | |
| Тема № 4. Выполнение различных видов уборочных работ Виды работ: уборка забронированных номеров, ежедневная уборка номеров; уборка после выезда клиентов; промежуточная уборка, вечерний сервис; генеральная уборка номеров; уборка номера, занятого VIP-персонами; Экспресс-уборка в номерах занятых VIP-гостями; уборка помещений общего пользования (главный вход в гостиницу, центральный холл, гардероб, ресторан, бизнес-центр, кафе, лобби-бар); уборка служебных помещений (служебный вход, столовая для персонала, кабинеты администрации гостиницы) | | |
| Тема №5. Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги Прием и оформление заказов для стирки и чистки (сухой чистки). Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды, мелкий ремонт). | | |
| Тема № 6. Приемка номера. Виды работ: приемка номеров после выезда клиента. Заполнение «Журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей». Заполнение «Журнал порчи имущества и оборудования в гостинице». | | |
| Тема № 7. Передача дежурство в конце смены. Передача срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. Приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования. Материалов, комплектности и отчетности) Дифференцированный зачет | | |
| Производственная практика Виды работ: | 144 | |
| Тема № 1. Общее ознакомление с организацией Виды работ: ознакомление с организацией охраны труда, правилами пожарной безопасности. Ознакомление с основными служебными обязанностями: должностной инструкцией горничной; правилами внутреннего трудового распорядка предприятия; графиком работы предприятия и персонала; правилами | | |

| | | |
|--|------------|--|
| поведения на территории организации, производственных, вспомогательных и бытовых помещениях. Прохождение вводного инструктажа, на рабочем месте горничной | | |
| Тема № 2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности, действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях Виды работ: анализ стандартов действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях. 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 | | |
| Тема № 3. Подготовка и организация работы горничной Виды работ: анализ моющих средств, инвентаря и оборудования, используемого на данном предприятии. Комплектация рабочей тележки и инвентаря для работы | | |
| Тема № 4. Выполнение различных видов уборочных работ Виды работ: уборка забронированных номеров, ежедневная уборка номеров; уборка после выезда клиентов; промежуточная уборка, вечерний сервис; генеральная уборка номеров; уборка номера, занятого VIP-персонами; Экспресс-уборка в номерах занятых VIP-гостями; уборка помещений общего пользования (главный вход в гостиницу, центральный холл, гардероб, ресторан, бизнес-центр, кафе, лобби-бар); уборка служебных помещений (служебный вход, столовая для персонала, кабинеты администрации гостиницы) | | |
| Тема №5. Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги Прием и оформление заказов для стирки и чистки (сухой чистки). Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды, мелкий ремонт). | | |
| Тема № 6. Приемка номера. Виды работ: приемка номеров после выезда клиента. Заполнение «Журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей». Заполнение «Журнал порчи имущества и оборудования в гостинице» | | |
| Тема № 7. Передача дежурств в конце смены. Передача срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. Приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования. Материалов, комплектности и отчетности) Дифференцированный зачет | | |
| Квалификационный экзамен | | |
| Всего | 500 | |

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

ПМ.03 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы ПМ.03 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная предполагает наличие учебного кабинета, (лаборатории) - гостиничный номер.

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 и производственные практики.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс] : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2019. – 331 с

Электронные издания (ресурсы)

1. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж [Электронный ресурс]: учеб. / М. А. Ёхина. – М. : Академия, 2018. – 240 с.- <http://www.academia-moscow.ru>

Нормативно-правовые документы:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

4. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

5. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

6. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант

Интернет-ресурсы:

7. http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm - Гостиничный комплекс и его структура

8. <http://prohotel.ru> – Портал о гостиничном бизнесе

9. <http://www.turnovosti.com.ua> – Лента туристических новостей

10. <http://www.fms.gov.ru> – Официальный сайт Федеральной миграционной службы России

11. <http://all-hotels.ru> – Все отели России. Справочник.

12. <http://w-siberia.ru> – Туристические услуги Тюменской области.

13. <http://russiatourism.ru> – Федеральное агентство по туризму РФ

14. <http://www.panor.ru/journals/gosdel/archive/> - Архив журнала «Гостиничное дело»

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретическое и практическое обучение проводится в условиях учебного кабинета, в соответствии с учебным расписанием.

Учебная и производственная практики проводятся в гостиничных комплексах. Обязательным условием прохождения учебной и производственной практики является наличие мастера производственного обучения.

В процессе освоения профессионального модуля, обучающиеся получают консультационную поддержку в соответствии с учебным планом и графиком консультаций по дисциплине.

Обязательным условием допуска к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю допускаются обучающиеся успешно освоившие все элементы программы профессионального модуля: междисциплинарные курсы, учебную и производственную практику.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): преподавательские кадры должны иметь высшее профессиональное образование, соответствующее содержанию программы данного модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Мастера должны иметь высшее или среднее специальное образование, соответствующее содержанию программы данного модуля и опыт практической работы по направлению подготовки специальности.

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

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|--|
| ПК 3.1 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | <ul style="list-style-type: none"> - правильно использует оперативную информацию о заполняемости гостиницы; - комплектует тележку горничной; - соблюдает технику безопасности на рабочем месте; -демонстрирует навыки уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования и служебных помещений | <p>Экспертное наблюдение и оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -практических заданий: «Отработка навыков работы с профессиональным уборочным оборудованием»; «Подбор моющих и чистящих средств для уборки помещений»; «Комплектация тележки горничной»; «Составление алгоритма действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях»; «Моделирование чрезвычайных ситуаций»; Деловая игра «Принятие и передача оперативной информации о занятости номерного фонда»; «Решение ситуационных задач по ключевому хозяйству и методам предотвращения краж»; «Заправка кроватей в соответствии со стандартом гостиницы»; «Уборка ванной комнаты и ее оборудования»; «Уборка забронированного номера»; «Ежедневная текущая |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>уборка»;</p> <p>«Проведение уборки номера после выезда гостя»;</p> <p>«Проведение промежуточной уборки номера»;</p> <p>«Вечерний сервис»;</p> <p>«Дополнительная уборка номера по просьбе гостей»;</p> <p>«Проведение генеральной уборки номера»;</p> <p>«Уборка номера, занятого VIP-гостями»;</p> <p>«Экспресс-уборка в номерах занятых VIP-гостями»;</p> <p>«Обслуживание замены номера»;</p> <p>«Уборка главного входа в гостиницу, центрального холла, гардероба»;</p> <p>«Уборка зоны ресторана»;</p> <p>«Уборка зоны кафе, лобби-бара»;</p> <p>«Уборка служебных помещений гостиницы»;</p> <p>«Контроль качества уборки»;</p> <p>«Завершение уборки».</p> <p>Экспертная оценка деятельности обучающихся в период прохождения производственной практики;</p> <p>защиты отчета по практике;</p> <p>квалификационного экзамена</p> |
|--|--|---|

| | | |
|---|--|---|
| <p>ПК 3.2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> | <p>–демонстрирует навыки приема и выполнения заказов от проживающих на бытовые услуги;</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценка результатов: - практических заданий: «Приемка номера после выезда гостя»; «Оформление журнала на забытые и оставленные вещи»; «Действия горничной при обнаружении, оставленных вещей»; «Порча имущества и оборудования в гостинице». Экспертная оценка деятельности обучающихся в период прохождения производственной практики; защиты отчета по практике; квалификационного экзамена</p> |
| <p>ПК 3.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> | <p>- демонстрирует навыки приёмки номеров после выезда гостей; - точно и грамотно заполняет журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей; – точно и грамотно составляет акт о порче имущества и/или оборудования</p> | <p>Экспертное наблюдение и оценка результатов: - практических заданий «Прием и оформление заказов на услуги прачечной-химчистки»; «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды)»; «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)». Экспертная оценка деятельности обучающихся в период прохождения производственной</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | практики; защиты отчета по практике; квалификационного экзамена |
|--|--|---|

| 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 | Использование и применение информации и ее адекватное использование для выполнения производственных задач | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в |

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|--|
| эффективного выполнения профессиональных задач | | процессе освоения программы: - 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 | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы: - 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 однорукпниками, преподавателями и мастерами процессе обучения | Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися в процессе освоения программы: - на учебных занятиях - на учебной и производственной практике - на комплексном экзамене и экзамене квалификационном |