

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

СОГЛАСОВАНО

Директор-главный врач
ООО «Санаторий Вилла Арнест»
В.В.Моисеев



28 июня 2023 г

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГБПОУ КГМТ
Е.Н.Михаилян



28 июня 2023 г

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 03 Освоение профессии 11695 Горничная

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Кисловодск, 2023 г

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, входящей в состав укрупненной группы профессий и специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Разработчики: преподаватели ГБПОУ КГМТ

Долгополова Валентина Васильевна
Начинкина Ольга Анатольевна

Согласовано с работодателем: Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Вилла Арнест» г. Кисловодск, директор-главный врач Моисеев Владимир Владимирович

Рекомендовано методической комиссией преподавателей общепрофессионального, профессионального циклов по специальностям «Гостиничное дело», «Туризм» и «Туризм и гостеприимство» государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 11 от 28.06.2023 г

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы профессионального модуля.....	4
2. Структура и содержание профессионального модуля.....	8
3. Условия реализации программы профессионального модуля.....	22
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля...	29

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Выполнение работ по профессии рабочего «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.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная»
ПК 3.1	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице
ПК 3.2	Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги
ПК 3.3	Принимать номер после выезда гостей, передавать дежурство в конце смены

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – по проведению уборки номерного фонда и иных средств размещения; – проведения планирования, организация и контроля работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - производить текущую уборку номерного фонда; - осуществлять экипировку номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - вести документацию по текущей уборке номерного фонда; - производить уборку номерного фонда после выезда гостей; - вести документацию по 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; - 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; - управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания 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	<ul style="list-style-type: none"> - порядок ведения документации по текущей уборке номерного фонда; - правила использования моющих и чистящих средств,

	<pre> препаратов для уборки номерного фонда; - правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; - правила и методы текущей 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; - правила уборки номерного фонда после выезда гостей; - правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения; - нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда; - стандарты оказания дополнительных услуг. </pre>
--	--

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 482 часа.

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 154 часа,

- на практики:

- учебную – 144 часа,

- производственную – 144 часов.

на самостоятельную работу – 20 часа

на промежуточную аттестацию:

- экзамен квалификационный – 12 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная»

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, семинар часов	в т.ч., лекции. уроки	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 05.01 Специальная технология	482	154	116	38	20		288	288
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 1. Организация деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения		14	10	4				
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 2. Санитарные и гигиенические требования гостиничного комплекса и иных средств размещения		14	8	6				
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 3. Квалификационные требования к профессии Горничная		8	6	2				
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 4. Организация подготовительной работы Горничной		24	18	6				

ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 5. Процедура и технология проведения текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения		24	18	6				
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 6. Процедура и технология проведения уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей		24	20	4				
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 7. Процедура и технология проведения генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения		20	16	4				
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 8. Организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения		8	4	4				
ПК 5.1-5.3, ОК.01-09	Тема 9. Система контроля за работой подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения		20	18	2				
	Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	6							
	Консультации	8							
	Учебная практика, часов	144						144	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144							144
	Самостоятельная работа	20							
	Экзамен квалификационный	6							
	Всего	482	154	116	38	20		144	144

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
ПМ 03. Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная»		
МДК. 03.01 Организация работы горничной		154
Тема 1. Организация деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание урока:	2
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения Принципы организационного построения гостиничного комплекса Основные структурные подразделения гостиничного комплекса Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	
	Самостоятельная работа №1: Режим работы гостиничного комплекса	2
Тема 2. Санитарные и гигиенические требования гостиничного комплекса и иных средств размещения	Содержание урока:	2
	Виды административных и бытовых помещений Содержание бытовых помещений. Содержание административных помещений Требования к оборудованию номерного фонда Санитарные и гигиенические требования к содержанию номерного фонда Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	

	Практическое занятие № 1: Обучение членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда	4
	Практическое занятие № 2: Обучение членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда	4
	Консультация: Изучение САНПинов	2
	Содержание семинара: анализ САНПинов	2
Тема 3. Квалификационные требования к профессии Горничная	Содержание урока:	2
	Основные требования к образованию, уровню квалификации Основы трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены	
	Самостоятельная работа №2: Соблюдение требований охраны труда	2
Тема 4. Организация подготовительной работы Горничной	Содержание урока:	2
	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 Комплектование тележки для уборки номерного фонда Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных	
	Самостоятельная работа №3: Планирование деятельности бригады горничных	2
	Практическое занятие № 3: Осуществление контроля текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе	2
	Практическое занятие № 4: Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен	2
Тема 5. Процедура и	Содержание урока:	4

технология проведения текущей уборки 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 спальни, комнат в номерном фонде Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке	2
	Самостоятельная работа №4: Уборка ванной комнаты 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 Прием номера при выезде гостя	2
	Самостоятельная работа №5: Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде	2
	Практическое занятие № 5: Организация подбора и комплектации возобновляемых материалов гостиничного номера	2
	Практическое занятие № 6 : Организация подбора и комплектации возобновляемых материалов гостиничного номера	2
	Практическое занятие № 7: Осуществление экипировки номерного фонда. Ведение документации по текущей уборке номерного фонда	4
	Консультация: Изучение САНПинов	4
Тема 6. Процедура и	Содержание урока:	4

технология проведения уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	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	2
	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	2
	Практическое занятие № 8: Организация подбора и комплектации возобновляемых материалов гостиничного номера	2
	Практическое занятие № 9 : Осуществление экипировки номерного фонда. Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей	2
	Практическое занятие № 10: Осуществление экипировки номерного фонда. Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей	2
Тема 7. Процедура и технология проведения генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание урока:	4
	Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда	2
	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	2
	Практическое занятие № 11 Удаление пыли и загрязнений со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.	2

	Практическое занятие № 12 Подбор моющих средств и использование их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов	2
	Практическое занятие № 13 Подбор моющих средств и использование их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов	2
Тема 8. Организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание лекции:	4
	Планирование деятельности 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	2
	Самостоятельная работа №6: Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных	2
	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	2
	Практическое занятие № 14: Разработка текущих и оперативных планов работ бригады горничных. Распределение работ между членами бригады горничных, постановка производственных задач	2
Тема 9. Система контроля за работой подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения	Содержание лекции: 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	2
	Консультация: Подготовка к дифференцированному зачету	2
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		2

Учебная практика**Тема 1. Организация работы горничной****Вид работ**

1. Вводный инструктаж.
2. Ознакомление с должностными обязанностями и правами горничной.
3. Ознакомление со стандартом обслуживания гостей.

Содержание практики

- Прохождение инструктажа по технике безопасности для горничной.
- Соблюдение правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда.
- Соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
- Соблюдение требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
- Ознакомление с должностными обязанностями и правами горничной.
- Ознакомление со стандартом обслуживания гостей: требования к внешнему виду горничной, выполнение работы в течение смены.
- Соблюдение этики и этикета обслуживания гостей при уборке номера.
- Отработка процесса входа горничной в номер.

Тема 2. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения Вид работ

1. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Содержание практики

- Составление классификации расходных материалов и их краткая характеристика.
- Описание видов уборочного инвентаря.
- Описание характеристик основного уборочного оборудования.
- Составление алгоритма действий горничной в рабочую смену.
- Работа с профессиональным Стандартом «Горничная».
- Описание функциональных обязанностей старшей горничной.
- Содержание бельевого хозяйства в гостинице.
- Описание технологии уборки помещений общего пользования.
- Изучение принципов, необходимых при выполнении уборочных работ.

- Указание требований к опыту работы горничной.

Тема 3. Комплектации уборочной тележки для различных видов уборки номерного фонда

Вид работ

1. Комплектация уборочной тележки для уборки номерного фонда

Содержание практики

- Комплектация тележки в зависимости от вида уборки (текущая уборка, генеральная уборка, уборка после выезда гостей).
- Использование уборочной тележки во время уборочных работ с соблюдением основных требований, предъявляемых к уборочным тележкам.
- Подбор моющих чистящих средств для разных видов поверхностей.
- Соблюдение правил использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.
- Соблюдение правил подбора и использования уборочного инвентаря.

Тема 4. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Вид работ

1. Выполнение текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Содержание практики

- Ознакомление с табличками о просьбе гостей по проведению текущей уборки номера.
- Ведение документации по текущей уборке номерного фонда.
- Проведение текущей уборки спальни, комнат в номерном фонде.
- Уборка ванной комнаты.
- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде.
- Составление текста обращения горничной к клиентам с просьбой бережного отношения к текстилю.
- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.
- Комплектация номерного фонда расходными материалами.
- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.
- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде.
- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде.
- Сдача вещей гостя в стирку, химчистку по его заявке.
- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

Тема 5. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

Вид работ

1. Проведение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

Содержание практики

- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.
- Описание вида работ при уборке номеров после выезда гостей.
- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде.
- Проведение уборки спальни, комнат в номерном фонде после выезда гостей.
- Уборка ванной комнаты.
- Смена текстиля – постельного белья, полотенец, халатов.
- Комплектация номерного фонда расходными материалами.
- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.
- Порядок проверки качества уборочных работ, производимых горничной.
- Описание действий горничной, при обнаружении забытых вещей в номере.
- Разбор ситуаций «Ошибки персонала в процессе обслуживания гостей».
- Прием номера при выезде гостя.
- Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей.
- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

Тема 6. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Вид работ

1. Выполнение генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Содержание практики

- Проведение генеральной уборки спальни, комнат в номерном фонде.
- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой.
- 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.
- Ведение документации по генеральной уборке номерного фонда.

Тема 7. Оформление заявок на устранение технических неисправностей в номере

Вид работ

1. Оформление заявок на устранение технических неисправностей

Содержание практики

- Составление бланка заявки на ремонт.
- Описание порядка устранения неисправностей в номерном фонде.
- Составление заявки на устранение технических неисправностей в номерном фонде.
- Составление акта о неисправности оборудования в номерном фонде гостиницы.
- Описание порядка действий дежурного по этажу в случае порчи имущества гостиницы гостем.
- Описание порядка проведения профилактических осмотров и технического обслуживания гостиниц.
- Разработка и оформление инструкции обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях.
- Описание действий Администратора при нестандартных ситуациях связанных с техническими проблемами и неполадками.
- Решение нестандартных ситуаций.
- Указание специальных мероприятий по технической эксплуатации номерного фонда (здания гостиницы).
- Составление технологической карты для горничной при обнаружении неисправностей и по их устранению.
- Решение нестандартных ситуаций.

Тема 8. Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

Вид работ

1. Проведение итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средств размещения.

Содержание практики

- Составление алгоритма проверки соответствия качества уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средств размещения.
- Ознакомление с персональным заданием супервайзера для контроля качества уборки номеров.
- Заполнение чек-листа горничной и его характеристика.
- Заполнение технологической карты горничной в зависимости от вида уборки. (текущая уборка, уборка после выезда гостя, генеральная уборка).
- Контроль выполнения уборочных работ супервайзером.
- Выполнение процедуры вечернего сервиса в гостинице.

- Уборка мест общего пользования. Составление контрольной карты качества уборки вестибюля в гостинице.

Тема 9. Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

Вид работ

1. Проведение планирования и организации работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Содержание практики

- Планирование деятельности бригады горничных.
- Распределение заданий между работниками бригады горничных в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности.
- Ознакомление с организацией хозяйственной службы гостиницы.
- Составление и подача заявок в инженерно-техническую службу средства размещения.
- Решение нестандартных ситуаций.
- Описание действий администратора при нестандартных ситуациях, связанных с техническими проблемами и неполадками.
- Решение нестандартных ситуаций.
- Составление характеристики отеля (гостиницы) в зависимости от его категории.
- Заполнение таблиц по комплектации номеров в зависимости от их категории.
- Оформление квитанций заказов на оказание дополнительных услуг.
- Передача дежурства в конце смены.

Тема 10. Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения. Вид работ

1. Порядок получения и использования расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Содержание практики

- Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования.
- Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники.
- Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных материалов.
- Соблюдение условий хранения и норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.

Тема 11. Контроль за работой подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

Вид работ

1. Организация контроля за работой подчиненных.
2. Подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Содержание практики

- Ознакомление с обязанностями служб гостиничного комплекса
- Ознакомление со стандартами чистоты для общественных помещений гостиницы
- Изучение основных критериев стандарта по уборке зданий, сооружений и прилегающей территории
- Работа с нормативными документами, применительно к гостиничным комплексам
- Проведение анализа требований к гостиницам и аналогичным средствам размещения
- Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации гостиничных комплексов
- Описание основных принципов, необходимых при разработке и реализации системы мотивации в гостинице
- Проведение тренинга для горничных

Дифференцированный зачет

Производственная практика

Тема 1. Подготовка горничной к работе

Вид работ

1. Ознакомление с организационной структурой гостиничного комплекса, правилами внутреннего трудового распорядка, нормативными правовыми актами, регламентирующими его деятельность.
2. Изучение организационно-правовой формы гостиничного комплекса, ознакомление с уставом и другими организационно-распорядительными документами гостиницы.
3. Проведение комплектации уборочной тележки для уборки номерного фонда. Работа с моющими и дезинфицирующими средствами, используемыми в гостинице.

Содержание практики

-Инструктаж по прохождению производственной практики (по профилю специальности). Ознакомление с организационной структурой гостиничного комплекса, режимом работы, правилами внутреннего трудового распорядка, нормативными правовыми актами, регламентирующими его деятельность.

Изучение организационно-правовой формы гостиничного комплекса, ознакомление с уставом и другими организационно-распорядительными документами гостиницы.

-Ознакомление с рабочим местом сотрудников службы номерного фонда.
Знакомство с работой горничной.

-Изучение порядка комплектации уборочной тележки для уборки номерного фонда. Ознакомление с моющими и дезинфицирующими средствами, используемыми в гостинице и правилами их применения.

Тема 2. Уборка жилых помещений

(номеров) Вид работ

1. Проведение текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
2. Проведение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.
3. Проведение генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Содержание практики

- Рассмотрение порядка проведения текущей уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- Изучение порядка проведения уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей. Организация работы по выполнению генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Тема 3. Уборка внутренних помещений и мест общего

пользования. Вид работ

1. Проведение уборки холлов, вестибюля, коридоров, санитарных узлов общего пользования.
2. Анализ санитарного состояния номеров на этаже, хранение грязного и чистого белья.

Содержание практики

- Уборка холлов, вестибюля, коридоров.
- Особенности уборки санитарных узлов общего пользования.
- Ознакомление с санитарно-техническими условиями работы на этаже: санитарное состояние закрепленных номеров на этаже; санитарное состояние комнаты для горничных; хранение моющего инвентаря и оборудования, используемого при уборке.
- Хранение грязного и чистого белья.

Тема 4. Структура подчиненности на этаже. Изучение номерного фонда и ключевого хозяйства на

этаже Вид работ

1. Составление графиков выхода на работу старшей горничной и горничной.
2. Выдача ключей проживающим и их ранение.
3. Работа с мини-баром.
4. Основные услуги предлагаемые на этаже.
5. Ведение карты проживающих на этаже, ведение журнала передачи смены, ведение журнала смены белья.
6. Передача рабочей смены старшей горничной.
7. Учет занятости номерного фонда за смену.

Экзамен квалификационный

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Для реализации программы профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная» предусмотрены следующие специальные помещения:

- лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»;
- учебный кабинет; Оборудование учебного кабинета и рабочих

мест учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя);
- доска «Магнитно-меловая»;
- комплект учебно-методической документации;

Технические средства обучения:

- моноблок;
- проектор;
- МФУ. Техническое оснащение лаборатории «Учебный

гостиничный номер»

Освещение:

- от потолочного (настенного) или напольного светильника;
- прикроватный светильник;
- фонарь карманный электрический.

Оснащение мебелью и инвентарем:

- кровать односпальная 80х90 см., (2 шт.);
- комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочка (2 шт.)

- прикроватный коврик;
- прикроватная тумбочка;
- кресло;
- плотные занавеси, обеспечивающие затемнение помещения;
- кувшин для воды и стакан;
- мини-бар;
- щетки (одежная, сапожная).

Информационные материалы в номере:

- перечень предоставляемых средств размещения услуг;
- противопожарная инструкция;
- анкета гостя.

Для успешного освоения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная» каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовые акты

1. Правила предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Постановление правительства РФ от 11 ноября 2020 г. № 1853 //Режим доступа:[htt://consultant.ru](http://consultant.ru)
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. //Режим доступа:[htt://consultant.ru](http://consultant.ru)

Основная литература

1. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 224 с. - ISBN 978-5-7695-8945-4
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 208 с. ISBN 978-5-7255-8545-3
3. Потапова И.И. Организация и обслуживание гостей в процессе проживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. - изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. - 320 с. ISBN 978-5-4668-1550-0
4. Полюшко Ю.В. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице / Ю. Полюшко «Издательские решения», 136 с. ISBN 978-5-00-504648-2

Интернет ресурсы

1. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
2. Портал гостиничного бизнеса <http://www.hotelline.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам, федеральный портал: URL : <http://window.edu.ru/>
4. Официальный сайт Роспотребнадзора: URL : <http://rospotrebnadzor.i-u/>
5. Реестр профессиональных стандартов: URL: <http://profstandart.rosmintrud.ru/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами,

привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники привлекаемые к реализации образовательной программы получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.14 ФГОС СПО.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.14 ФГОС СПО в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

3.4 Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

В целях реализации рабочей программы ПМ.03 Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная» созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся: для лиц с нарушениями зрения предусмотрена возможность обучения с использованием инструментария, представленного в печатной форме увеличенным шрифтом и в форме электронного документа, для лиц с нарушениями слуха, нарушениями опорно-двигательного аппарата – в печатной форме, в форме электронного документа. При наличии запросов обучающихся с расстройством аутистического спектра (РАС), нервно-психическими расстройствами (НПР), нарушениями опорно-двигательного аппарата или по рекомендации педагога-психолога для представления учебного материала создаются контекстные индивидуально ориентированные мультимедийные презентации.

Для адаптации к восприятию лицами с особыми образовательными потребностями справочного, учебного, просветительского материала обеспечиваются следующие условия:

Для *слабовидящих* обучающихся используются:

1) специальные учебники (в электронной форме): созданные на основе учебников для обучающихся, не имеющих ограничений по возможностям здоровья, но отвечающие особым образовательным потребностям слабовидящих и имеющие учебно-методический аппарат, адаптированный под зрительные возможности слабовидящих;

2) индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;

3) печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;

4) обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

5) предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного и интеллектуального развития слабовидящих лиц с особыми образовательными потребностями проводится за счет:

- исключения повышенного уровня шума на уроке и внеурочном мероприятии;
- акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;

- многократного повторения ключевых положений учебной информации;

- подачи материала на принципах мультимедиа;

- максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);

- регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на уроке обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

- психотерапевтическая настройка;

- аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить

сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);

- визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды РР-презентации, иные наглядные материалы);

- кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);

- активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);

- организованные паузы для обеспечения здоровья и сбережения.

Для **слабослышащих** обучающихся используются:

- 1) индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом особенностей психофизического развития обучающегося с нарушением слуха, состояния моторики, зрения, наличия других дополнительных нарушений.

При наличии запросов обучающихся с нарушением слуха для представления учебного материала создаются контекстные индивидуально ориентированные мультимедийные презентации.

Для адаптации к восприятию обучающимися с нарушенным слухом справочного, учебного, просветительского материала обеспечиваются следующие условия:

- звуковая справочная информация о расписании учебных занятий дублируется визуальной информацией на сайте колледжа, на доске объявлений;

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (например, слово «звонок» пишется на доске);

- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);

- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам;

- педагог не повышает резко голос, повторяет сказанное по просьбе обучающегося, использует жесты;

- перед тем как давать объяснение новых профессиональных терминов, педагог проводит словарную работу, разбирая смысловое значение каждого слова с обязательной лично ориентированной обратной связью с обучающимися;

- ведется запись сложной для восприятия информации, включающей в себя номер, правило, инструкцию, формулу, сложный термин, адрес и т.п.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится за счет:

- фиксации педагогов на собственной артикуляции;

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 5.1. И Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	Тестирование Собеседование Дифференцированный зачет	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка
ПК 5.2 Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги	Тестирование Собеседование Дифференцированный зачет	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка
5.3 Принимать номер после выезда гостей, передавать дежурство в конце смены	Тестирование Собеседование Дифференцированный зачет	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка
ОК 1. Выбирать способы решения	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2. Использовать современные	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата

поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3. Планировать и реализовывать	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4. Эффективно	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5. Осуществлять устную и	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 6. Проявлять гражданско-	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7. Содействовать сохранению	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

действовать в чрезвычайных ситуациях		
ОК 8. Использовать средства	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9. Пользоваться	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса