

Аннотация программы учебной практики МДК.05.01
«Выполнение работ по профессии горничная»
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля УП **ПМ. 05 Выполнение работ по профессии горничная**, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная практика УП ПМ. 05 Выполнение работ по профессии горничная относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

Вид практики: Концентрированная

Цели и задачи учебной практики, требования к результатам освоения практики

Цель учебной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- *подготовки и организации работы;*
- *заботы о гостях;*
- *приемки номеров;*
- *уборки ванных комнат;*
- *уборки заселенных номеров;*
- *уборки свободных номеров;*
- *подготовки номера ко сну;*
- *обслуживания замены номеров;*
- *завершения уборки;*

- пользования телефоном;
- дезинсекции;
- оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации;
- соблюдения техники безопасности на рабочем месте;
- передачи дежурства в конце смены.

уметь:

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- сохранять аккуратность формы;
- употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

знать:

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

Формы контроля: дифференцированный зачет.

Требования к результатам учебной практики:

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

РК1. Подготавливать технические средства для уборки помещений РК 2.

Принимать и сдавать гостиничные номера

РК 3. Осуществлять технологию выполнения различных видов уборочных работ

РК 4. Передавать дежурство в конце смены.

РК5. Соблюдать внешний вид и культуру поведения

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план учебной практики

КОД ПК	Код и наименование профессиональных модулей	К-во часов по УП	Виды работ	Наименование тем учебной практики
1	2	3	4	5
<p>ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании и гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.</p> <p>ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.</p> <p>ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.</p>	<p>ПМ. 05</p> <p>Выполнение работ по профессии горничная</p>	72	<p>Организация административно-хозяйственной службы гостиницы (12ч)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Инструктаж по охране труда на рабочем месте. - Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. - Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности. - Производственная санитария и гигиена. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы. - Действий сотрудников в чрезвычайных ситуациях. - Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице. - Проведение противопожарной подготовки работников. Средства и системы пожаротушения.

<p>ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.</p> <p>ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы</p>			<p>Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы (18ч)</p>	<p>Уборочные работы в гостинице. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Процедура и последовательность работы. Выполнить различные виды уборочных работ.</p> <p>Ежедневная уборка номеров и ванных комнат; уборка помещений общего пользования; уборка служебных помещений; проанализировать технологию уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера. Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки.</p>
			<p>Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров (24ч)</p>	<p>- Технология использования специального оборудования для уборки. Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья. Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Подготовка комнаты ко сну гостей. Процедура приведения в порядок вещей клиентов. Приемы подготовки постели ко сну. Процедура и порядок уборки ванной комнаты. Возобновление материалов для гостя. Контроль качества уборки.</p> <p>- Контроль качества уборки: номеров, гостевых и служебных зон. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Проверка и комплектация мини-</p>

			<p>бара в гостиничном номере. Общение с гостями на рабочем месте. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи. Персонализированный сервис. Статус VIP и гостей, долго проживающих в гостинице, особенности работы с данными категорией клиентов. Безопасность гостей.</p> <p>- Приемы инвентаризации белья. Технология наличия и активирование утерянной собственности. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номерного фонда. Технология использования моющих средств инвентаря и оборудования. Приемы инвентаризации белья. Технология наличия и активирование утерянной собственности.</p> <p>- Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах. Санитарная безопасность. Дополнительные действия, направленные на комфортное проживание гостей находящихся в компетенции горничной</p>
			<p>Приемка номера и передача дежурства в конце смены (12Ч)</p> <p>- Процедура и последовательность приемки номера и передача дежурства в конце смены. Приемы инвентаризации белья. Технология наличия и активирование утерянной собственности. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номерного фонда.</p>
			Дифференцированный зачет

Содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей, виды работ, темы учебной практики	Содержание учебных занятий
1	2
ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям служащих (горничная)	
Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	
Тема 1.1 Инструктаж по охране труда на рабочем месте.	<ul style="list-style-type: none"> - Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий. Обязанности работников. Производственная санитария и гигиена. - Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности.
Тема 1.2. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> - Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия.
Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	
Тема 2.1 Уборочные работы в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> - Укомплектовать рабочую тележку и инвентарь для работы; проанализировать моющие средства, инвентарь и оборудование, используемые на данном предприятии; выполнить различные виды уборочных работ.
Тема 2.2 Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования.	<ul style="list-style-type: none"> - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. - Технология использования моющих средств - Ежедневная уборка номеров и ванных комнат; уборка помещений общего пользования; уборка служебных помещений; проанализировать технологию уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера.
Раздел 3. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров	
Тема 3.1 Технология использования специального оборудования для уборки.	<ul style="list-style-type: none"> - Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номерного фонда. - Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты. - Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи.
Тема 3.2 Контроль качества уборки: номеров, гостевых и служебных зон.	<ul style="list-style-type: none"> - Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере. - Процедура приведения в порядок вещей клиентов. - Приемы подготовки постели ко сну. Процедура и порядок уборки ванной комнаты.

<p>Тема 3.3. Приемы инвентаризации: инвентаря, белья и т.д.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. - Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения. - Процедура хранения инвентаря для уборки. - Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки.
<p>Тема 3.4. Безопасность гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Защита от шума. Температурный режим в номерах. - Оборудование номеров для людей с ограниченными физическими возможностями. - Соблюдение травматической безопасности. - Санитарная безопасность.
<p>Раздел 4. Приемка номера и передача дежурства в конце смены</p>	
<p>Тема 4.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе. - Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий. - Процедура передачи срочных и важных сообщений. - Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. - Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок.
<p>Дифференцированный зачет</p>	

Форма проведения аттестации по практике: дифференцированный зачет.

Список основной литературы

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=340792> (дата обращения: 20.10.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 242 с.— (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041498> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: по подписке.
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-451271#page/1> (дата обращения: 20.10.2020).
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/gostinichnyy-servis-451272#page/1> (дата обращения: 20.10.2020).
5. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=340840> (дата обращения: 20.10.2020). – Режим доступа: по подписке.
6. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 18.11.2020). - Текст : электронный.