



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кубанский государственный университет» в г. Геленджике



от 25 мая 2022

Проректор по работе с филиалами

 А.А. Евдокимов

Рабочая программа дисциплины
МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих (11695 Горничная)

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Дисциплина МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) Форма обучения очная

Учебный год 2022-2023

2 курс

3 семестр

лекции

12 час.

практические занятия

24 час.

форма итогового контроля

экзамен

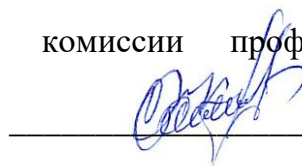
Составитель: преподаватель



О.Д. Татаренко

Утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол № 4 от «27» ноября 2020г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис



М.В. Самсоненко
«25» мая 2022 г.

Рецензент (-ы):

Директор ИП Стефанова З.К.
Отель «Парадейсон»




З.К. Стефанова



Генеральный директор
ОАО Санаторий «Красная Галка»




К.Т. Дмитриев


ЛИСТ

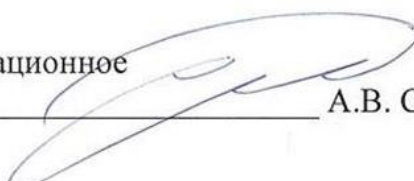
согласования рабочей учебной программы по дисциплине
МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (11695 Горничная)

Специальность среднего профессионального образования:
43.02.14 Гостиничное дело

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УР филиала _____  Т.А. Резуненко

Заведующая сектором библиотеки филиала _____  Л.Г. Соколова

Инженер-электроник (программно-информационное
обеспечение образовательной программы) _____  А.В. Сметанин

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТА ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничный дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной

ПК 5.2 Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

ПК 5.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества

ПК 5.4 Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

Целью изучения модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование основ профессиональной деятельности и общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является освоение рабочей профессии, являющейся основой для изучения модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Результаты освоения профессионального модуля ПМ.05

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» должен:

иметь практический опыт:

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

стандартами;

- составления отчета о движении номерного фонда;

уметь:

- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;

- поддерживать свой профессиональный уровень;

- подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки, белье, предметы личной гигиены, предоставляемые клиентам;

- соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ;

- осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам отеля;

- осуществлять самоконтроль;

- обслуживать на принципах сочетания стандартов и индивидуального подхода к гостю;

- соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;

- работать в команде, нести коллективную материальную ответственность;

- проявлять максимальную бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества;

- производить уборочные работы в гостевых номерах, помещениях общего пользования и административных помещениях;

- производить приемку номера;

- производить уборку ванных комнат;

- производить уборку заселенных номеров;

- производить уборку свободных номеров;

- подготавливать номера ко сну клиента;

- проводить замену номеров;

- производить уборку служебных помещений;

- производить смену постельного белья и полотенец, заправку постелей, хранения чистого и использованного белья в соответствии со стандартами; - -- проводить инвентаризацию белья;

- использовать оперативную информацию о заполняемости гостиницы;

- выявлять дефекты и поломки в номерном фонде;

- производить нестандартные процедуры уборки;

- готовить номера к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;

- оказывать вечерний сервис (готовить занятые комнаты к ночному отдыху гостей);

- производить работу, связанную с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;

- проявлять заботу о клиентах, учитывать потребности и ожидания клиентов;

- проявлять заботу и обслуживать гостей, работать с жалобами гостей;

- обслуживать лиц с ограниченными физическими возможностями;

- обслуживать гостей – представителей различных культур, национальностей, религиозных конфессий;

- приводить в порядок вещи гостей;

- подготавливать вещи гостя к стирке и сухой чистке;

- обнаруживать и выводить пятна;

- предоставлять услуги мини-бара;

- производить выкладку товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом;

- производить дезинсекцию;
 - проявлять бдительность;
 - производить тушение пожара с использованием имеющихся средств;
 - оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;
 - использовать средства оперативной связи, локальной сети гостиницы, аудио- и видеонаблюдения;
 - вести и оформлять документацию;
 - осуществлять передачу дежурства в конце смены;
- знать:**
- нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса;
 - инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности;
 - перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы;
 - принципы и стандарты работы поэтажного персонала;
 - стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице;
 - профессиональные требования для первого квалификационного разряда;
 - технологию работы с различными видами покрытий полов;
 - виды белья;
 - стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья;
 - приемы раскладки чистого белья на полки для хранения;
 - стандарты качества обслуживания;
 - теорию межличностного общения, протокол и этикет;
 - комплектацию гостевых номеров;
 - стандарт работы с мини-барами;
 - основы организации труда, эргономики, охраны труда и техники безопасности;
 - правила хранения различных средств уборки;
 - методы уборки и виды оборудования для уборки различных типов поверхности (объектов уборки);
 - устройство электропылесосов и электрополотеров;
 - места расположения местной запорной арматуры;
 - нормативы и стандарт поведения горничной;
 - критерии оценки деятельности горничной;
 - процедуру приема смены;
 - технологию и порядок приемки номера;
 - методы и технологию уборки ванных комнат;
 - технологию и последовательность работы заселенных номеров;
 - процедуры, последовательность работ и приемы приведения в порядок оборудования свободного номера;
 - принципы и последовательность выполнения работ при подготовке номера ко сну;
 - технологию приемки номера;
 - технологию замены номеров;
 - процедуру сдачи-приемки вещей в стирку и чистку и оказания иных услуг по чистке, стирке и мелкому ремонту одежды гостя;
 - технологию и процедуры производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений;
 - технику применения чистящего оборудования и моющих средств;
 - методы борьбы и ассортимент средств, применяемых для борьбы с вредителями;
 - способы обнаружения и технику выведения пятен (со стен, ковров, мебели)
 - процедуры завершения уборки;
 - характеристики основных видов поверхностей и отделочных материалов;

- методы борьбы с вредителями;
- процедуру и порядок передачи смены; формы документов и порядок их заполнения.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего часов 195 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 45 час, включая:

консультации 3 часов

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

промежуточная аттестация обучающегося 12 часов;

производственной практики (по профилю специальности) 72 часа;

учебной практики 72 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Выполнение работ

по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

КОД	Наименование компетенций
ПК 5.1	Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной
ПК 5.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 5.3	Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества
ПК 5.4	Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и

	нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		3
Учебная нагрузка (всего)	354	117
Аудиторные занятия (всего)	316	104
В том числе:		
занятия лекционного типа	168	60
практические занятия (практикумы)	124	44
лабораторные занятия		
Самостоятельная работа (всего)		
Вид итоговой аттестации (экзамен)	12	6
Общая трудоемкость 354 часа	354	117

2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов		
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия
1	2	3	4
Раздел 1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	4	2	2
Тема 1.1. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы	2	1	1
Тема: 1.2. Квалификационные требования и должностные обязанности сотрудников АХС гостиницы	2	1	1
Раздел 2 Организация выполнения профессиональной деятельности горничной.	9	4	5
Тема 2.1. Основы деятельности горничной.	4	2	2
Тема 2.2. Организация работы горничной	5	2	3
Раздел 3 Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	23	6	17
Тема 3.1. Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров.	4	2	2
Тема 3.2. Подготовка и организация уборки помещений.	5	2	3
Тема 3.3. Проведение уборочных работ	10	2	8
Тема 3.4. Завершение уборки.	4		4
Консультации	3		
Промежуточная аттестация	6		
Всего по дисциплине	45	12	24

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 05.01. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»			
Раздел 1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы		4	
Тема 1.1. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы	Содержание	1	
	1. Роль и значение АХС в деятельности гостиницы.	1	2-3
	2. Состав АХС гостиницы		
	3. Организационная структура		
	Лабораторные работы (нет)		
Практические занятия			
	1. Сравнительный анализ организационно-управленческой структуры различных категорий гостиничных предприятий	1	
Тема: 1.2. Квалификационные требования и должностные обязанности сотрудников АХС гостиницы	Содержание	1	
	1. Должностные обязанности начальника АХС гостиницы	1	2-3
	2. Должностные обязанности супервайзера.		
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия		
	1. Изучение должностных обязательств сотрудников АХС гостиничного предприятия	1	
Раздел 2 Организация выполнения профессиональной деятельности горничной.		9	
Тема 2.1. Основы деятельности горничной.	Содержание	2	
	1. Квалификационные требования и должностные обязанности горничной.	1	2-3
	2. Правила личной гигиены и внешний вид горничной.	1	2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	2	
	1. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.	1	
2. Изучение квалификационных требований, нормативов труда горничной.	1		
Тема 2.2. Организация работы горничной	Содержание	2	
	1. Планирование рабочего дня горничной. Режим работы горничной. Работа со служебными ключами. Дневная и ночная смены. Рабочий лист (шаблон)-задание на работу горничной. Наряд на уборочные работы в номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOOR REPORT).	1	2-3
	2. Процедура принятия смены. Порядок передачи дежурства в конце смены.	1	2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	3	
	1. Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком унифицированного листа для проверки номерного фонда.	1	
	2. Изучение требований к составлению графика работы горничных.	1	
	3. Составление отчета о происшествии. Решение ситуационных задач на выявление правильности действий горничной в критической ситуации.	1	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 3 Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования		23	
Тема 3.1. Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров.	Содержание	2	
	1. Технология приемки номера, активирование утерянной собственности клиентов. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. Утилизация мусора	1	2-3
	2. Контроль качества уборки и содержания номеров. Цели и технологический процесс контроля качества уборки номеров. Процедура оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию	1	2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	2	
	1. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня».	1	
2. Составление схемы технологического процесса «Приемка номера».	1		
Тема 3.2. Подготовка и организация уборки помещений.	Содержание	2	
	1. Оснащение и оборудование рабочего места. Средства уборки. Инвентарь и оборудование для уборки.	1	2-3
	2 Подготовка и организация уборочных работ. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки.	1	2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	3	
	1. Комплектация тележки горничной.	1	
2. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования	1		
3. Изучение ассортимента, характеристики и технологии использования моющих и чистящих средств.	1		
Тема 3.3. Проведение уборочных работ	Содержание	2	
	Технология работы по уборке гостевых номеров. Типы уборки номеров. Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Уборка ванных комнат. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов	2	2-3
	Лабораторные работы (нет)		
	Практические занятия	8	
	1. Определение различий методов текущей и генеральной уборки номера, а также методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера.	1	
	2. Описание схемы технологии уборки номера после выезда гостя (метод уборки «21 шаг»).	1	
	3.Изучение стандартов заправки кровати; правил работы с постельным бельем.	1	
	4.Изучение процедуры сдачи и приема белья. Приемы инвентаризации белья. Приемка белья от проживающих при выезде их из номеров.	1	
	5. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Решение ситуационных задач.	1	
	6. Составление графика генеральной уборки в соответствии с установленными правилами	1	
7. Составление таблицы «Методы очистки ковровых покрытий в зависимости от типа загрязнения».	1		
8. Изучение правил обращения с личными вещами проживающих при уборке номера, чтобы избежать конфликтов. Решение ситуационных задач.	1		
Тема 3.4. Завершение уборки	Практические занятия	6	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	1. Изучение технологии завершения уборочных работ. Техника разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полках для хранения.	1	
	2. Изучение процедуры уборки служебных помещений, а также процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки. Порядок содержания и хранения суточного инвентаря.	1	
	3. Составление отчета о проведении уборочных работ.	1	
	4. Составление схемы технологии завершения уборочных работ. Составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме)	1	
Консультации		3	
Учебная практика. Виды работ: 1 Ознакомление с нормативными документами деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной. 2 Изучение профессиональные требования первого квалификационного разряда работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). 3 Инструктаж по всем аспектам безопасности. 4 Изучение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 5 Изучение ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. 6 Изучение уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 7 Изучение различных видов покрытий и типы загрязнения. 8 Виды и технологии уборочных работ. 9 Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной. 10 Процедура завершения уборки. 11 Освоение навыков пользования телефоном и другими видами связи. 12 Принятие участие я тренинге операционных навыков. 13 Участие в тренинге поведенческих навыков. 14 Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем. 15 Освоение словарного запаса иностранного языка по профессиональной тематике		72	
Производственная практика. Виды работ: 1 Пройти Инструктаж по всем аспектам безопасности. 2 Освоить эксплуатацию уборочного инвентаря. 3 Произвести подготовку к работе, укомплектовать тележку горничной и произвести уборку помещений, завершить уборку. 4 Осуществить процедуру приемки номера. 5 Произвести уборку ванных комнат. 6 Произвести уборку заселенных номеров. 7 Произвести уборку свободных номеров. 8 Подготовить номер ко сну. 9 Провести замену номера. 10 Осуществить процедуру предоставления дополнительных услуг. 11 Обслужить номер для VIP–гостей. 12 Обслужить номер для гостей с ограниченными физическими возможностями. 13 Произвести процедуру стирки и чистки одежды клиентов. 14 Произвести уборку служебных и общих помещений. 15 Произвести уборку различных видов покрытий и типов загрязнения. 16 Провести дезинсекцию. 17 Освоить процедуры выведения пятен. 18 Продемонстрировать поведение в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях. 19 Систематически осуществлять самоконтроль деятельности (по стандарту). 20 Заполнить рабочий лист горничной.		72	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
21. Составить «Отчет горничной о занятости номеров». 22 Заполнить контрольную форму занятых/свободных номеров для службы портье с указаниями. 23 Принять участие в составлении актов, отчетов и другой документации. 24 Проанализировать нештатные и трудные ситуации в процессе прохождения практики. 25 Пройти тренинг операционных и поведенческих навыков			
Итоговая аттестация (экзамен)		12	
Всего		195	

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)

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>3 семестр</i>			
1	Раздел 1 ПМ 05. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль и значение АХС в деятельности гостиницы. 2. Состав АХС гостиницы. 3. Организационная структура. 4. Должностные обязанности начальника АХС гостиницы 5. Должностные обязанности супервайзера. 	У, Т
2	Раздел 2 ПМ 05. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Квалификационные требования и должностные обязанности горничной. 2. Правила личной гигиены и внешний вид горничной. 3. Планирование рабочего дня горничной. Режим работы горничной. Работа со служебными ключами. Дневная и ночная смены. Рабочий лист (шаблон)-задание на работу горничной. Наряд на уборочные работы в номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOOR REPORT). 4. Процедура принятия смены. Порядок передачи дежурства в конце смены. 	У, Т

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
3	Раздел 3 ПМ 05. Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технология приемки номера, активирование утерянной собственности клиентов. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. Утилизация мусора 2. Контроль качества уборки и содержания номеров. Цели и технологический процесс контроля качества уборки номеров. Процедура оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию 3. Оснащение и оборудование рабочего места. Средства уборки. Инвентарь и оборудование для уборки. 4. Подготовка и организация уборочных работ. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки. 5. Технология работы по уборке гостевых номеров. Типы уборки номеров. Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Уборка ванных комнат. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов 	У, Т
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

2.4.2. Практические занятия

№ раздела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>3 семестр</i>			
1	Раздел 1 ПМ 05. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ организационно-управленческой структуры различных категорий гостиничных предприятий 2. Изучение должностных обязательств сотрудников АХС гостиничного предприятия 	
2	Раздел 2 ПМ 05. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен. 2. Изучение квалификационных требований, нормативов труда горничной. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком унифицированного листа для проверки номерного фонда. 4. Изучение требований к составлению графика работы горничных. 5. Составление отчета о происшествии. Решение ситуационных задач на выявление правильности действий горничной в критической ситуации. 	

№ раздела	Наименование раздела	Наименование практических (лабораторных) работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
3	Раздел 3 ПМ 05. Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня». 2. Составление схемы технологического процесса «Приемка номера». 3. Комплектация тележки горничной. 4. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования 5. Изучение ассортимента, характеристики и технологии использования моющих и чистящих средств. 6. Определение различий методов текущей и генеральной уборки номера, а также методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера. 7. Описание схемы технологии уборки номера после выезда гостя (метод уборки «21 шаг»). 8. Изучение стандартов заправки кровати; правил работы с постельным бельем. 9. Изучение процедуры сдачи и приема белья. Приемы инвентаризации белья. Приемка белья от проживающих при выезде их из номеров. 10. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Решение ситуационных задач. 11. Составление графика генеральной уборки в соответствии с установленными правилами 12. Составление таблицы «Методы очистки ковровых покрытий в зависимости от типа загрязнения». 13. Изучение правил обращения с личными вещами проживающих при уборке номера, чтобы избежать конфликтов. Решение ситуационных задач. 14. Изучение технологии завершения уборочных работ. Техника разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полках для хранения. 15. Изучение процедуры уборки служебных помещений, а также процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки. Порядок содержания и хранения суточного инвентаря. 16. Составление отчета о проведении уборочных работ. 17. Составление схемы технологии завершения уборочных работ. Составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме) 	
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос, КР – контрольная работа			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

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

Учебные кабинеты:

- 1) правового и документационного обеспечения управления;
- 2) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 3) безопасности жизнедеятельности. Тренинговые кабинеты:
 - 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
 - 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет,

договоров

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.) Технические средства

обучения:

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

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

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

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

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

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

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

3.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>. – Режим доступа: по подписке.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>. – Режим доступа: по подписке.
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

Дополнительная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>
2. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>. – Режим доступа: по подписке.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее

профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>. – Режим доступа: по подписке.

4. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:<https://book.ru/book/942119> — Текст : электронный.

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495765>

6. Организация гостиничного дела : учебное пособие / В.В. Баева, Е.В. Бокарева, Т.А. Демина [и др.] ; под ред. Л.И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL:<https://book.ru/book/940498>. — Текст : электронный.

7. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>. – Режим доступа: по подписке.

8. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1151531>). – Режим доступа: по подписке.

9. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 135 с. - ISBN 978-5-16-014473-3 . - Текст: непосредственный (1)

10. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340>

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Российское предпринимательство - <https://dlib.eastview.com/browse/publication/65688>
4. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>

6. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
7. Управление развитием персонала. – URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
8. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт . – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>

Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - <https://demo.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=124548171308143322110062083&cacheid=873FD9C7559BB27DC76331232337E96A&mode=splus&base=RZR&n=354547&rnd=41EA6B612B48022A3CED94A8386A7E0A#ak4rjcblog>
4. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма". - <http://docs.cntd.ru/document/902335720>
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>
6. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020). - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/
7. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. - <http://docs.cntd.ru/document/1200095096>
8. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования. - <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>
9. ГОСТ Р 55322-2012 Услуги населению. Общие требования к малым средствам размещения для постоянного проживания. - <http://docs.cntd.ru/document/1200103129>

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» реализуется в первом семестре 2-го года обучения ППССЗ.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических (интерактивных, суггестивных) подходах и технологиях, направленных на повышение эффективного преподавания и качества подготовки обучающихся.

Освоению данного модуля должны предшествовать дисциплины из общего гуманитарного и социально-экономического, таких как «Русский язык», «Литература», «Иностранный язык», «Математика», «Безопасность жизнедеятельности», «Астрономия».

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия.

Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Для успешного освоения профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» каждый студент обеспечивается учебно-методическими материалами (тематическими планами семинаров и практических занятий, учебно-методической литературой, типовыми тестовыми заданиями, ситуационными задачами, заданиями и рекомендациями по самостоятельной работе).

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных

дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Оценка теоретических и практических знаний и навыков студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений.

Учебную практику рекомендуется проводить после изучения трех разделов модуля непрерывным циклом в специализированных кабинетах колледжа или на базовых предприятиях с проведением тренинга операционных и поведенческих навыков под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля специалистов.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля. Базами производственной практики являются гостиничные предприятия, с которыми колледж заключил договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях являются наличие квалифицированного персонала, оснащенность современным технологическим оборудованием.

Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей и специалистов предприятия/базы практики. Руководитель от колледжа назначается приказом директора из числа преподавателей специальных дисциплин. В обязанности преподавателя-

руководителя практики входит: контроль выполнения программы практики, оказание методической и практической помощи студентам при отработке практических профессиональных умений и приобретения практического опыта, проверка заполнения дневника по производственной практике.

Руководители практики студентов от предприятия базы-практик назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики из числа специалистов, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является освоение учебной практики модуля.

В конце изучения профессионального модуля проводится экзамен.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии. проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и технологий проведения уборочных работ; – оценка эффективности качества выполнения	
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных задач в процессе обслуживания;	
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– осуществление разных видов уборки с применением различного инвентаря и моющих средств; владение приемами работы с компьютером, электронной почтой, Интернетом, всеми видами локальной связи	
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– эффективное взаимодействие и общение с коллегами и руководством; – положительные отзывы О производственной практике	
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– ответственное отношение к результатам выполнения профессиональных обязанностей членами команды; – проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы	
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области проведения работ по обслуживанию гостей	

4.2. Контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной.	<ul style="list-style-type: none"> – план рабочего дня; – процедура приема дежурства; – процедура передачи дежурства; – качество сравнительного анализа деятельности горничных всех смен; – точность идентификации критериев оценки выполненных работ; – точность анализа рабочего листа-задания на работу горничной. 	<p>Входной контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – тестирование <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> – тестирование; – устный и письменный опрос; – решение ситуационных задач; – защита практических работ; – оценка участия в тренинге; <p>Зачеты по учебной и производственной практике</p>
ПК 5.2. Содержать в надлежащем состоянии номера, служебные и общественные помещения в соответствии со стандартами чистоты и гигиены.	<ul style="list-style-type: none"> – описание стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени комфортности; – комплектация тележки горничной; – проведение анализа различий методов текущей и генеральной уборки номера и методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера; – заполнение бланка унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон; – анализ графика контроля чистоты и порядка общественных туалетах; – составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме); 	<p>Комплексный экзамен</p> <p>По профессиональному модулю</p>
ПК 5.3. Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества.	<ul style="list-style-type: none"> – описание нестандартных ситуаций и стандарты поведения горничной; – участие в составлении актов; – демонстрация навыка работы с ключами; – заполнение Журнала регистрации оставленных забытых вещей. 	
ПК 5.4. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.	<ul style="list-style-type: none"> – проведение инвентаризации; – проведение процедуры проверки рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера, составление заявки на 	

	ремонт; – составление акта о порче имущества гостиницы (Форма 9-Г)	
ПК 5.5. Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг.	– разделение обработки вещей на «Стирка», «Химчистка», «Глажение. Заполнение бланков; – проверка заполнения бланков на дополнительные услуги и обеспечение их выполнения;	

4.3. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству привлеченных источников, глубине анализа проблемы, качестве обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

Тест. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест оценивается по количеству правильных ответов (не менее 50%).

Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

«хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;

«удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

«неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Примерные тестовые задания:

1. В обязанности горничной входят:
 - а) Сухая и влажная уборка комнат

- b) Регистрация гостя
- c) Информирование гостя о услугах гостиницы
- d) Прием номера после выезда гостя
- 2. Что должна сделать горничная перед началом работы:
 - a) Надеть форменную одежду
 - b) Получить у супервайзера список-задание на уборку
 - c) Посадить цветы
 - d) Укомплектовать тележку горничной
 - e) Почистить овощи
- 3. Горничной запрещается:
 - a) Пользоваться телефоном, туалетом и душем в номере
 - b) Пользоваться мини-баром
 - c) Проводить текущую уборку
 - d) Курить в номере
 - e) Проветривать комнату
- 4. Основной обязанностью супервайзера является:
 - a) Уборка номеров
 - b) Контроль качества уборки в труднодоступных местах
 - c) Прием и размещение гостей
 - d) Протирать пыль
- 5. Как дословно переводится слово «супервайзер» с английского
 - a) Наставник, помощник
 - b) Надзиратель, контролер
 - c) Нянька
 - d) Главный, начальник
- 6. Кто не входит в АХС гостиницы:
 - a) Флорист
 - b) Администратор
 - c) Горничная
 - d) Швейцар
 - e) Носильщик
 - f) Супервайзер
- 7. Укомплектованная тележка горничной должна содержать:
 - a) Устройство для мытья окон
 - b) Ведра
 - c) Совок
 - d) Гаечный ключ
 - e) Набор принадлежностей индивидуального пользования
 - f) Посуду
- 8. Во время уборки номера после отъезда гостя надо, в первую очередь, убедиться в том, что:
 - a) нет ли мусора в труднодоступных местах
 - b) в номере нет забытых или оставленных гостями вещей
 - c) чистоту окон
 - d) в номере ничего не пропало из гостиничного имущества
- 9. В конце уборки после выезда гостей горничная проверяет:
 - a) наличие забытых вещей гостя
 - b) исправность сантехнического оборудования

- c) комплектацию гостевой папки
 - d) комплектацию средств личной гигиены
10. Забытые вещи гостей хранятся в гостинице:
- a) 36 месяцев
 - b) 24 часа
 - c) 1 год и 1 день
 - d) Не хранятся
11. Какие виды уборки номеров существуют:
- a) Генеральная уборка
 - b) Простая уборка
 - c) Текущая уборка
 - d) Тяжелая уборка
12. Какая последовательность уборки номеров? Расставь в правильном порядке:
- a) Уборка в номерах, занятых гостями.
 - b) Производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер"
 - c) Уборка номера после выезда клиентов
 - d) Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах
13. Какой процесс уборки номера в упрощенном виде? Расставьте в правильной последовательности процесс работы:
- a) чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели
 - b) проветривание помещения
 - c) уборка кроватей
 - d) уборка санитарного узла
 - e) уборка и мытье посуды
 - f) удаление пыли и загрязнений с мебели
14. Убирая номера, горничные не должны забывать основные правила поведения. Какие?
- a) Не впускать посторонних в номер во время уборки
 - b) Не отвечать на звонки в номере при уборке
 - c) Не разговаривать с гостем, если он зашел во время уборки номера
 - d) Ни в коем случае не заниматься просмотром телепередач во время уборки номера
 - e) Заходить в номер для уборки с табличкой «Просьба убрать мой номер» без стука
15. Как только VIP- гость покидает номер, горничная старается попасть в номер, чтобы произвести экспресс-уборку. В чем заключается экспресс-уборка в номерах VIP- гостей:
- a) Вынести мусор
 - b) Помыть люстры
 - c) Проветрить помещение
 - d) Протереть сантехнику
 - e) Почистить ковровых поверхности
 - f) Натереть мебельные поверхности полиролям
 - g) Привести в порядок пепельницы
16. Сколько в течении дня может проводиться экспресс-уборок в номерах VIP- гостей:

- a) 1 раз в день
- b) раз в день
- c) 3 раза в день
- d) Не регламентируется

17. Распределите в правильной последовательности процедуру уборки номера во время генеральной уборки:

- a) Помыть окна при необходимости
- b) Застелить постель чистым бельем
- c) Почистить текстильную обивку мягкой мебели
- d) Протереть потолок, помыть люстру
- e) Почистить матрац
- f) Помыть полы вдоль стен
- g) Всю мебель сдвинуть в центр
- h) Тщательно протереть внешние и внутренние поверхности мебели, телевизор
- i) Разложить рекламную продукцию в соответствии со стандартами
- j) Протереть входные и межкомнатные двери
- k) Почистить ковер, помыть пол
- l) Картины, чистые пепельницы, корзины для мусора вернуть в комнату
- m) Нанести защитное покрытие на пол
- n) Протереть поверхность стен и вымыть плинтус

Примерные задачи:

a) Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

b) Представьте, что Вы горничная гостиницы К Вам, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ на Reception. При этом Вы видите, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Вы давно знаете эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Вы даже знаете всю их семью по именам. Ваши действия?

c) Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.

d) Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

e) Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на прикроватной тумбочке лежат вещи гостя. Ваши действия?

f) Вы – горничная. При уборке в номере видите, что все стаканы заполнены какой-то неопределенной жидкостью, может быть каким-то напитком. Ваши действия:

g) Вы - супервайзер. К Вам обращается горничная, у которой заканчивается смена, на двери номера гостя, который она должна убрать висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия.

h) Вы горничная. Во время уборки номера после отъезда гостя, в ванной комнате вы находите использованную зубную щетку, старую расчёску, флакон дорогих духов. Ваши действия

4.4. Оценочные средств для проведения итоговой аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Практический опыт (владеть)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задачи прилагаются

4.5. Примерные вопросы для проведения итоговой аттестации (экзамен)

Экзаменационные вопросы по ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих (горничная)» для специальности 40.02.14 «Гостиничное дело» (очная форма обучения)

Часть 1. Теоретическая часть

1. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы.
2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС и его должностные обязанности.
3. Графики выхода на работу горничных
4. Офис АХС гостиницы
5. Основные технологические документы АХС гостиницы
6. Правила хранения и использования служебных ключей
7. Методы предотвращения гостиничных краж
8. Должностные обязанности супервайзера
9. Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной и должностные обязанности
10. Рабочая тележка горничной. Требования к комплектации тележки.
11. Подготовка горничной к работе
12. Виды уборки номеров. Их краткая характеристика.
13. Целесообразность последовательности уборки номеров.

14. Текущая уборка номеров
15. Генеральная уборка номеров
16. Уборка после выезда гостей
17. Технология уборки в номерах, занятых VIP гостями.
18. Оставленные и забытые вещи гостей. Правила их регистрации и хранения
19. Продукция индивидуального пользования в гостинице
20. Информационная папка для гостей
21. Основные правила заправки кроватей
22. Порядок устранения технических неисправностей в гостиничном номере
23. Вечерний сервис или подготовка номера ко сну
24. Средства для уборки гостиничных номеров. Классификация и характеристика ассортимента моющих и чистящих средств.
25. Средства для уборки гостиничных номеров. Характеристики оборудования для уборки.

Часть 2. Ситуационные задачи

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ на Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача. Горничная давно знает эту семью. Горничная даже знает всю их семью по именам.
2. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. Действия горничной.
3. Вы – горничная. При уборке в номере видите, что все стаканы заполнены какой-то неопределенной жидкостью, может быть каким-то напитком. Ваши действия
4. Вы - супервайзер. К Вам обращается горничная, у которой заканчивается смена, на двери номера гостя, который она должна убрать висит табличка «Не беспокоить». Ваши действия
5. Вы горничная. Во время уборки номера после отъезда гостя, в ванной комнате вы находите использованную зубную щетку, старую расчёску, флакон дорожных духов. Ваши действия.
6. Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?
7. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной
8. Вы — горничная. В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.
9. Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на прикроватной тумбочке лежат вещи гостя. Ваши действия

10. Вы - горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.
11. Вы- горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.
12. Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.
13. Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.
14. Вы – горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.
15. Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.
16. Вы - старшая горничная. Проживающий жалуется Вам на горничную, которая опять некачественно убралась у него в номере. Ваши действия
17. Вы - горничная. Во время уборки проживающий гость возвращается к себе в номер. Ваши действия?
18. Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
19. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.
20. Вы - горничная. На этаже к вам подходит пожилая пара, просят вас открыть номер, ссылаясь на то, что в номере забыли сердечное лекарство и ключ. Ваши действия?
21. Вы - горничная. Во время генеральной уборки номера вы обнаружили, что в санитарном узле отвалилось несколько кафельных плиток. Ваши действия?
22. Вы - горничная. Во время уборки после выезда гостей вы находите на полу около кровати золотое кольцо. Ваши действия?
23. Вы - горничная. Во время текущей уборки вы находите на полу около прикроватной тумбочки золотую сережку с бриллиантами. Ваши действия?
24. Вы - горничная. Во время уборки вы видите на столе разбросанные документы. Ваши действия?
25. Вы - горничная. Во время уборки в номер заходит иностранец и начинает вам что-то объяснять, вы его явно не понимаете. Ваши действия

ЛИСТ

изменений рабочей учебной программы по дисциплине
Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя	нет	нет
Предложение составителя программы		
Приобретение, издание литературы, обновление перечня и содержания ЭБС, баз данных		

Составитель: преподаватель _____ О.Д.Татаренко
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис протокол № __ от «__» __ 202__ г.

Председатель предметно-цикловой комиссии профессиональных дисциплин специальности Гостиничный сервис
Т.А.Резуенко
«__» _____ 202__ г.

Зам. директора филиала _____ Т.А.Резуенко
«__» _____ 202__ г.

Заведующая библиотекой филиала _____ Л.Г.Соколова
«__» _____ 202__ г.

Инженер-электронщик (программно-информационное обеспечение образовательной программы) _____ А.В.Сметанин
«__» _____ 202__ г.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная), составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г.Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело , утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Рабочая программа составлена на основе модульно - компетентного подхода к построению содержания курса и позволяет оптимально сочетать теоретическую и практическую составляющие обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения дисциплины по предложенной программе, должен:

Иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности по приему и размещению гостей;

Уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программы дисциплины Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

Данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения дисциплины «Организация текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Рецензент:
Директор ИП Стефанова З.К.
Отель «Парадейсон»



З.К.Стефанова

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная), составленную преподавателем филиала ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в г. Геленджике Татаренко О.Д. для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 №1552 (зарегистрирован в Минюсте России 26.12.2016 № 44974)

Содержание и направленность РПД соответствует целям образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и будущей профессиональной деятельности обучающегося. Рецензируемая РПД позволяет правильно сформировать необходимые знания, умения и навыки.

Все разделы рабочей программы направлены на формирование знаний и умений, в полной мере отвечают требованиям федерального государственного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Приведенные учебные материалы по лекционным и практическим занятиям и самостоятельной работе позволяют освоить обучающимися необходимые знания, умения и навыки, соответствуют предъявляемым требованиям.

Рабочая программы дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) включает в себя различные методы и формы самостоятельной работы студента, тесты и инновационные методы контроля знаний.

Для закрепления теоретических знаний предусматриваются практические занятия.

Разработанные формы и методы позволяют в полной мере осуществлять контроль и оценку результатов обучения.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что данная рабочая программа может быть рекомендована для изучения учебной дисциплины МДК.05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная) с целью формирования и оценки знаний, умений и навыков по данному предмету.



Генеральный директор
ОАО Служба Экспертизы «Красная Галка»

К.Т. Дмитриев