

Аннотация рабочей программы профессионального модуля

ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная)

Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1 Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной

ПК 3.2 Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

ПК 3.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества

ПК 3.4 Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря

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

Целью изучения модуля ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная) 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, являющей основой для изучения модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Результаты освоения профессионального модуля ПМ.03

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная) 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 актировании;
- 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.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

КОД	Наименование компетенций
ПК 3.1	Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной
ПК 3.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 3.3	Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества
ПК 3.4	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

Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего часов 186 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 186 час, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часов;

промежуточная аттестация обучающегося 6 часов;

производственной практики (по профилю специальности) 36 часа;

учебной практики 72 часов

Структура профессионального модуля:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов		
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия
1	2	3	4
Раздел 1. Технология работы	11	4	7

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов		
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия
административно-хозяйственной службы гостиницы			
Тема 1.1. Организационно-управленческая структура АХС гостиницы	5	2	3
Тема: 1.2. Квалификационные требования и должностные обязанности сотрудников АХС гостиницы	6	2	4
Раздел 2 Организация выполнения профессиональной деятельности горничной.	17	7	10
Тема 2.1. Основы деятельности горничной.	8	3	5
Тема 2.2. Организация работы горничной	9	4	5
Раздел 3 Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	44	11	33
Тема 3.1. Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров.	10	3	7
Тема 3.2. Подготовка и организация уборки помещений.	11	3	8
Тема 3.3. Проведение уборочных работ	13	3	10
Тема 3.4. Завершение уборки.	10	2	8
Консультации	-		
Промежуточная аттестация	6		
Всего по дисциплине	72	22	50

Формы текущего контроля успеваемости студентов: рефераты, тестирование, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

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.

Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

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. Беякова, 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>