**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение**

**Калужской области «Калужский колледж экономики и технологий»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 05. Выполнение работ по профессии 11659 Горничная**

*по программе подготовки специалистов среднего звена*

**специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

**Калуга 2021**

E:\ДОКУМЕНТЫ\Мои документы\43.02.14 Гостиничное дело 2017 02.11\Рабочие программы 43.02.14 2021\Профессиональные модули\43.02.14 ПМ.05 Выполнение работ по д.с. Горничная\Титул ПМ.05.tif

С**ОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **.** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 05. Выполнение работ по профессии 11659 Горничная**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **Выполнение работ по профессии 11659 Горничная** и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

**1.2.1 Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| **ОК 1.** | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| **ОК 2.** | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| **ОК 3.** | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| **ОК4.** | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| **ОК 5.** | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| **ОК 6.** | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| **ОК 7.** | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| **ОК 8.** | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. |
| **ОК 9.** | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| **ОК 10.** | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. |
| **ОК 11.** | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**1.2.2 Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| **ВД 1** | **Уборка номеров (комнат) гостиничных комплексов и иных средств размещения** |
| ПК 5.1. | Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| ПК 5.2. | Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей |
| ПК 5.3. | Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| ПК 5.4. | Передача дежурства в конце смены. |

1.2.3 Перечень личностных результатов реализации образовательной программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Личностные результаты**  **реализации программы воспитания**  *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
| **Портрет выпускника СПО** | |
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. | **ЛР 2** |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. | **ЛР 3** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа». | **ЛР 4** |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | **ЛР 5** |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. | **ЛР 6** |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. | **ЛР 8** |
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | **ЛР 9** |
| Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. | **ЛР 10** |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. | **ЛР 11** |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. | **ЛР 12** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела | **ЛР 13** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные**  **министерством образования и науки Калужской области** | |
| Осознающий состояние социально-экономического и культурного-исторического развития потенциала Калужской области и содействующий его развитию. | **ЛР 14** |
| Проявляющий интерес к изменению регионального рынка труда. | **ЛР 15** |
| Демонстрирующий готовность к участию в инновационной деятельности Калужского региона. | **ЛР 16** |
| Выполняющий профессиональные навыки гостиничного дела с учетом специфики Калужской области | **ЛР 17** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями** | |
| Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности. | **ЛР 18** |
| Использующий грамотно профессиональную документацию. | **ЛР 19** |
| Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде | **ЛР 20** |
| Выполняющий трудовые функции в сфере гостиничного дела | **ЛР 21** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса** | |
| Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков | **ЛР 22** |
| Соблюдающий Устав и правила внутреннего распорядка, сохраняющий и преумножающий традиции и уклад образовательного учреждения, владеющий знаниями об истории колледжа, умеющий транслировать положительный опыт собственного обучения | **ЛР 23** |
| Соблюдающий этические нормы общения | **ЛР 24** |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |
| --- | --- |
| **Иметь практический опыт :** | Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда  Комплектация номерного фонда расходными материалами  Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде  Уборка ванной комнаты в номерном фонде  Уборка спальни, комнат в номерном фонде  Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке  Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде  Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде  Регистрация забытых и потерянных гостями вещей  Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения  Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей  Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде  Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде  Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде  Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения  Прием номера при выезде гостя  Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда  Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой  Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой  Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда  Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда  Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде  Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде  Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения |
| **Знать:** | Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие  деятельность средств размещения  Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда  Правила обработки различных поверхностей номерного фонда  Правила подбора и использования уборочного инвентаря  Правила и методы текущей уборки номерного фонда  Процедуры выезда гостя  Правила уборки номерного фонда после выезда гостей  Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда  Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера  Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда  Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| **Уметь:** | Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера  Производить текущую уборку номерного фонда  Производить уборку номерного фонда после выезда гостей  Осуществлять экипировку номерного фонда  Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда  Вести документацию по текущей уборке номерного фонда  Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей  Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов  Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде  Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде |

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов **– 276 часов.** Из них на освоение МДК: МДК 05.01 - **96 часов**,

на практики: учебную - **72 часа**, производственную - **108 часов.**

**2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных общих компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего**  **часов**  **(учебная нагрузка и практики)** | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | | | | | | | **Практика** | |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия** | | | | | **внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа** | | **учебная,**  **часов** | **производственная**  **часов**  **(если предусмотрена рассредоточенная практика)** |
| **всего,**  **часов** | **в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов** | | **в т.ч., курсовая проект (работа),**  **часов** | | **всего,**  **часов** | **в т.ч., курсовой проект (работа),**  **часов** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | **6** | | **7** | **8** | **9** | **10** |
| ПК 1. 1. – ПК 1.4, ОК 1-11 | Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной | 44 | 32 | 22 | |  | | 12 |  | 72 | 108 |
| ПК 1. 1-1.4  ОК 1-11 | Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений | 52 | 46 | 26 | | 6 |
|  | Учебная практика, часов | **72** |  | | | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности), часов | **108** |  | | | | | | |
|  | **Всего:** | **276** | **78** | | 48 | |  | **18** |  | **72** | **108** |

**2.2 Содержание профессионального модуля**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование pразделов профессионального модуля» (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | | **Объем**  **часов** |
| 1 | 2 | | 3 |
| **Раздел ПМ 1 Подготовка и организация работы горничной** | | | **44** |
| **МДК 05.01. Обслуживание номерного фонда** | | | **96** |
| **Тема 1.1.**  Организация административно-хозяйственной службы гостиницы | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Введение в гостиничное хозяйство. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. | 1 |
| 2. | Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Действия в чрезвычайных ситуациях. Местонахождение и содержание аптечки первой помощи. Применение огнетушителей. Связь по телефону с соответствующими службами в экстремальной ситуации. | 1 |
| **Практические занятия** | | **2** |
| 1. | Анализ структуры АХС. Знакомство с должностными обязанностями поэтажного персонала. |
| **Тема 1.2.**  Должностные обязанности горничной | **Содержание** | |  |
| 1. | Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. | **2** |
| **Практические занятия** | | 4 |
| 1. | Выполнение горничными всех смен должностных обязанностей |
| **Тема 1.3.**  Подготовка и организация работы горничной | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств: для ежедневной уборки, для ухода за полами с твердой поверхностью, для многоцелевой уборки, для чистки ковров и текстиля Сертификаты качества, инструкции по применению средств безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием. | 1 |
| 2. | Уборочная техника: сервисные тележки; пылесосы для сухой обработки; пылеводососы; ковроочистители и ковромойки; полотеры; поломоечные комбайны; подметательные машины; автоматы для мытья ступеней эскалаторов; уборочные и сервисные тележки различного назначения и разной модификации.  Инвентарь: для сухой и влажной уборки, приспособление для мытья окон, приспособление для нанесения лака и воска, ведра для отжима тряпок, тряпки для уборки пола, рукавички и губки для чистки раковин и ванн, стремянки; лестницы-стремянки; стремянки - платформы. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств | 1 |
| **Практические занятия** | | **8** |
| 1. | Подбор моющих и чистящих средств для загрузки уборочной тележки горничной. | 2 |
| 2. | Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. | 4 |
| 3. | Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы | 2 |
| **Тема 1.4.**  Приемка номера | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Процедура и последовательность работы. Приемы инвентаризации белья. Технология проверки наличия и актирование утерянной собственности. | 1 |
| 3. | Журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей. Хранение забытых вещей. | 1 |
| **Практические занятия** | | **6** |
| 1. | Отработка технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования. | 2 |
| 2. | Освоение приемов инвентаризации белья. | 2 |
| 3. | Оформление журнала на забытые и оставленные вещи. | 2 |
| **Тема 1.5.**  Передача дежурства в конце смены | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе. Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий. Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов. Процедура передачи срочных и важных сообщений. | 1 |
| 2. | Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок | 1 |
| **Практические занятия** | | **2** |
| 1. | Передача дежурства в конце смены. Проведение процедуры ведения различных записей в соответствии с ком. |
| **Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы**  Стандарты быстроты и четкости действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщение в необходимые инстанции, вызов врача и скорой помощи, пожарной команды. Принятие мер на месте происшествия  Режим экономии расходных материалов. Экономия электроэнергии, тепла, воды. Выполнение внутренних инструкций АХС, приказов, распоряжений  Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены (дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены  Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности. Повышение квалификации горничных  Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Приемы подготовки материалов для гостей. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы. Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.  Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Порядок выноса мусора и подносов. Оставленные и забытые клиентами вещи.   * Составить должностные инструкции поэтажного персонала. * Составить схему смены выхода на работу (горничных 1 утренней, 1 дневной, 2 смены и смен супервайзеров) * Подготовиться к тестированию по технике безопасности и охране труда поэтажного персонала. | | |  |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ**   * Составить график работы персонала АХС гостиницы. * Составить список номеров телефонов служб экстремальной помощи. * Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней. * Составить журнал заполняемости номерного фонда гостиницы. * Заполнить сравнительные таблицы «Уборочная техника» и «Инвентарь» * Оформить акт на возврат забытой вещи. * Заполнить заявку на ремонт в инженерно-техническую службу. * Составить таблицу отслеживания незавершенных работ. * Оформить журнал для передачи срочных и важных сообщений. | | | **12** |
| **Раздел ПМ 2 Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений** | | | **52** |
| **МДК 05.01. Обслуживание номерного фонда** | | | **96** |
| **Тема 2.1**.  Уборка номеров. | **Содержание** | | **2** |
| 1 | Процедура и последовательность повседневной уборки номеров. Технология использования специального оборудования для уборки. | 1 |
| 2. | Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья | 1 |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. | Повседневная уборка номеров. | 2 |
| 2. | Заправка постелей. Отработка навыков хранения чистого и грязного белья. | 2 |
| **Тема 2.2.**  Уборка ванных комнат | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Ассортимент и технологии использования моющих средств. Оборудование и материалы для гостей. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования. | 1 |
| 2. | Процедура возобновления материалов и белья для гостей. Проверка наличия и активирование утерянной собственности. | 1 |
| **Практические занятия** | | **2** |
| 1. | Уборка ванной комнаты и ее оборудования. |
| **Тема 2..3.**  Уборка заселенных и свободных номеров | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Технология и последовательность уборки. Отличия методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера. | 1 |
| 2. | Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка. | 1 |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. | Отработка технология и последовательности уборки освободившихся номеров. | 2 |
| 2. | Отработка технология и последовательности уборки заселенного номера. | 2 |
| **Тема 2. 4.**  Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Процедура приведения в порядок вещей клиентов. Приемы подготовки постели ко сну. | 1 |
| 2. | Процедура и порядок уборки ванной комнаты. Возобновление материалов для гостя. Методы регулирования приборов и оборудования номера. | 1 |
| **Практические занятия** | | **2** |
| 1. | Подготовка номера ко сну. |
| **Тема 2.5.**  Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) | **Содержание** | | **2** |
| 1. | VIP-особо важная персона Уборка в номерах, занятых VIP- гостями, как один из видов промежуточной уборки. | 1 |
| 2. | Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP- клиентами. | 1 |
| **Практические занятия** | | **2** |
| 1. | Экспресс-уборка в номере, занятом VIP - клиентом. |
| **Тема 2.6.**  Обслуживание замены номеров | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Процедура и порядок замены номеров. Порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности. Процедура замены и организации перемещения личных вещей гостя. | 1 |
| 2. | Процедура осмотра предыдущего номера. Взаимодействие со службой приема и размещения. | 1 |
| **Практические занятия** | | **2** |
| 1. | Обслуживание замены номеров. |
| **Тема 2.7.**  Генеральная уборка | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Специфика работы супервайзеров. Рабочие документы супервайзеров. | 1 |
| 2. | Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Объективность в оценке качества работы горничных. Контроль качества уборки номеров. Выборочная проверка. | 1 |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. | Генеральная уборка в номерах |
| **Тема 2.8**.  Уборка помещений общего пользования и административных помещений | **Содержание** | | **2** |
| 1. | Технология, процедуры и последовательность работы. Технология применения чистящего оборудования и моющих средств. | 1 |
| 2. | Процедуры ухода за растениями и цветами. Методы обеспечения качества уборки общественных помещений. Принципы организации уборки: повседневная и нестандартная уборка. Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты | 1 |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1. | Отработка технологии, процедуры и последовательности уборки помещений общего пользования и административных помещений. |
| **Тема 2.9.**  Завершение уборки | **Содержание** | | **4** |
| 1. | Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения. Процедура хранения инвентаря для уборки. | 2 |
| 2. | Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки. Процедура уборки служебных помещений. | 2 |
| **Практические занятия** | | **2** |
| 1. | Завершения уборки в соответствии с принятой процедурой |
| **Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы**  Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Контроль качества уборки  Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки  Процедура и порядок оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию  Периодичность проведения генеральной уборки в номерах. Контроль качества уборки номеров. Мероприятия по косметическому ремонту в номерах. Чистка крупных предметов. Комплектация.   * Заполнить таблицу «Моющие и чистящие средства» * Составить таблицу «Отличительные признаки технологии уборки свободных и заселенных номеров». * Отработать технологию косметической уборки. * Описать работу экспресс - уборки. * Описать процедуру осмотра предыдущего номера после перемещения клиента * Составить график генеральной уборки. * Прописать алгоритм многоцелевой уборки и генеральной уборки на основании квалификационных требований. * Описать процедуру разгрузки, уборки и хранения уборочной тележки. | | |  |
| **Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2**   * Составить описание процедуры уведомления гостя об уборке номера. * Приготовить карточки с пожеланиями. * Оформить индивидуальные открытки для VIP- клиентов * Составить рекомендации по уходу за растениями. | | | **6** |
| **Учебная практика. Виды работ:**  Оформления заявки на устранения технических неисправностей в номере.  Выполнение комплектации уборочной тележки.  Выполнение экспресс уборки номера.  Выполнение генеральной уборки номера.  Выполнение текущей уборки  Быстрое обслуживание гостей;  Выполнение технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования;  Соблюдение техники безопасности и мер безопасности при приемке номеров;  Активирование утерянной собственности гостей;  Проверка рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера;  Проведение заправки постели в соответствие со стандартом гостиницы;  Проведение подготовки номера ко сну;  Соблюдение качества обслуживания: чистота в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей;  Оказание первой помощи в экстремальных ситуациях;  Соблюдение техники безопасности на рабочем месте;  Осуществление передачи дежурство в конце смены. | | | **72** |
| **Производственная практика Виды работ:**  Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда  Комплектация номерного фонда расходными материалами  Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде  Уборка ванной комнаты в номерном фонде  Уборка спальни, комнат в номерном фонде  Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке  Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде  Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде  Регистрация забытых и потерянных гостями вещей  Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения  Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей  Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде  Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде  Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде  Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения  Прием номера при выезде гостя  Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда  Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой  Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой  Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда  Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда  Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде  Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде  Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения | | | **108** |
| **Всего:** | | | **276** |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие тренингового кабинета гостиничный номер.

Оборудование кабинета:

кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

Технические средства обучения:

компьютер, проектор, сеть Интернет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, программа «1С: Предприятие Румба-8 Управление отелем».

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Нормативные документы:**

1.Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)

2.Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)

3.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4.Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

**Основные источники:**

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва.2012
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие.2012
3. Денисенко А.В., Сенин В.С. Гостиничный бизнес : классификация гостиниц и других средств размещения.2012
4. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013
5. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012
6. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013
7. Francis O’Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1

**3.2.2 электронные издания (электронные ресурсы)**

1. www.booking.ru
2. www.tripadvizor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru
10. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\_article=7830
11. http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/
12. http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/
13. <http://prohotel.ru/>

**3.2.3 Дополнительные источники:**

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

Оформление перечней источников в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 28.04.2008 N 95-ст).

**3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, составляет 75 процентов.

**3.4 Общие требования к организации образовательного процес**са

Основой для изучения профессионального модуля служат знания, приобретенные студентами при изучении общеобразовательных и ряда смежных общепрофессиональных дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Математика», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Менеджмент», «Здания и инженерные системы гостиниц».

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля Выполнение работ по профессии горничная является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков. Форма организации: учебной практики - рассредоточенная, чередующаяся с темами теоретического обучения; производственная практика проводится концентрированно на базе гостиниц и гостиничных комплексов г. Калуги и Калужской области.

Форма промежуточной аттестации по ПМ.05 «Выполнение работ по профессии «Горничная» - экзамен квалификационный.

**4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1.1. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | - Подбирает и комплектует средства уборки помещений.  - Подбирает и комплектует белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям;  - Комплектует тележку горничной;  - Пользуется оперативной информацией о заполняемости гостиницы;  - Соблюдает технику безопасности на рабочем месте;  - Быстро обслуживает гостей;  - Выполняет технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;  - Соблюдает технику безопасности и меры безопасности при приемке номеров;  - Активирует утерянную собственность гостей;  - Проверяет рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера;  - Оказывает первую помощь в экстремальных ситуациях;  - Заправляет постели в соответствие со стандартом гостиницы;  - Выполняет процедуры и последовательность в повседневной уборке номеров: заселенных и свободных;  - Подготавливает номер ко сну;  - Производит замену номеров;  - Соблюдает качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей; | **Текущий контроль:**  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - заданий для практиче-ских занятий;  - заданий по учебной и производственной практикам;  - заданий для самостоя-тельной работы. |
| ПК 1.2. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей  ПК 1.3. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| ПК 1.4. Передача дежурства в конце смены. | Выполняет процедуры завершения уборки;  -Передает дежурство в конце смены. |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | * точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; * адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; * оптимальность определения этапов решения задачи; * адекватность определения потребности в информации; * эффективность поиска; * адекватность определения источников нужных ресурсов; * разработка детального плана действий; * правильность оценки рисков на каждом шагу;   точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана | **Текущий контроль:**  экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - заданий для практических занятий;  - заданий по учебной и производственной практикам;  - заданий для самостоятельной работы;  **Промежуточная аттестация**:  экспертное наблюдение и оценка выполнения:  - практических заданий на зачете/экзамене по МДК;  - выполнения заданий экзамена по модулю;  - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | * оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; * адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; * точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;   адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | * актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;   точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | * эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;   оптимальность планирования профессиональной деятельность |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | * грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке;   толерантность поведения в рабочем коллективе |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | понимание значимости своей профессии |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | * точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;   эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности | адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | * адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); * адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; * точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);   правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | * актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;   точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии |
| ОК.11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | * Определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности. * Составление бизнес- плана * Умение презентовать бизнес-идею. |  |