

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»  
Московский технологический колледж питания  
(МТКП)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Профессионального модуля:  
**ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

код, специальность: **43.02.11 Гостиничный сервис**

форма обучения: **очная**

Москва  
2018

**СОГЛАСОВАНО:**

Предметной цикловой комиссией  
«Ресторанно-гостиничного бизнеса»  
 Протокол № 01  
 от «31» августа 2018 года  
 Председатель предметной цикловой  
 комиссии



Летникова Н.Б.

Подпись

Инициалы Фамилия

Разработана на основе Федерального  
 государственного образовательного стандарта по  
 специальности среднего профессионального  
 образования: 43.02.11 Гостиничный сервис  
 Заместитель директора по учебной работе



Давыдова Г.Б.

Подпись

УТВЕРЖДЕНА: Директор колледжа



Подпись

/ Е.Н. Махиненко/

Инициалы Фамилия



наименование предприятия (организации), должность

СОГЛАСОВАНА:

Представитель работодателя



Подпись

Светличкина С.Г.

Инициалы Фамилия

**Составитель (автор):** Охотина Е.Ф., преподаватель МТКП

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, наименование ФГБОУ

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26

## 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 43.02.11 Гостиничный сервис 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

ПК 5.5 Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.

### 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 получение 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.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания и общепрофессиональной дисциплины ОП.01. Менеджмент. Предыдущей общепрофессиональной дисциплиной является ОП.05. Здания и инженерные системы гостиниц

#### 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;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- 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 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 **244 часа**, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **131** час, включая:

консультации **5 часов**;

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **85** часов;

самостоятельной работы обучающегося **41** часов;

производственной практики (по профилю специальности) **72** часа;

учебной практики **36** часов

консультации по практике **5** 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:

<b>КОД</b>	<b>Наименование компетенций</b>
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
ПК 5.5	Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение МДК			Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная, часов
			Всего часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ПК 5. 1.</b>	<b>Раздел 1.</b> Организация выполнения профессиональной деятельности горничной	32	22	8	10		
<b>ПК 5. 2.</b>	<b>Раздел 2.</b> Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	37	30	12	7		
<b>ПК 5.3.</b>	<b>Раздел 3..</b> Обеспечение безопасности гостей и сохранности их имущества	25	15	9	10		
<b>ПК 5.4.</b>	<b>Раздел 4.</b> Обеспечение сохранности, гостиничного имущества, оборудования и инвентаря	16	10	10	6		
<b>ПК 5.5</b>	<b>Раздел 5.</b> Прием и своевременное выполнение заказов проживающих на дополнительные услуги	16	8	6	8		
	<b>Консультации</b>	<b>5</b>					
	<b>Учебная практика</b>	<b>36</b>				36	
	<b>Производственная практика</b>	<b>72</b>					72
	<b>Консультации по практике</b>	<b>5</b>					
	<b>Всего</b>	<b>244</b>					

**3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
МДК 05.01. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»		131	
Раздел 1. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной.		32	
Тема 1.1. Основы деятельности горничной.	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1. <b>Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной.</b> Система классификации гостиниц и других средств размещения. Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. <b>Профессиональные требования.</b> Квалификационные требования (профессиональные стандарты) для первого квалификационного разряда Службы номерного (гостиничного) фонда (номер квалификационных требований – 4.2). Должностная инструкция горничной. Правила личной гигиены и внешний вид. Забота о гостях. Культура межличностного общения. Владение иностранным языком. <b>Технологический процесс работы горничной (процесс уборки помещений).</b> Факторы, влияющие на нормы уборки номеров. Категории уборочных работ. Взаимосвязь видов уборки жилых помещений (гостевых комнат). Технологический процесс уборки помещений: 1. Подготовка к работе. 2. Основные правила. 3. Текущая уборка. 4. Генеральная уборка. 5. Уборка служебных и общественных помещений. 6. Сдача и прием белья. 7. Окончание работ. 8. Перечень моющих средств и уборочного инвентаря.	4	
	<b>Практические занятия</b>		
	1. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен. Описание стандартного гостиничного номера: планировка (чертеж), оснащение, отделка с указанием звездности и требований нормативных актов. Принципы выполнения уборки. Описание уборки номерного фонда в виде таблицы.	2	
Тема 1.2. Организация работы	<b>Содержание учебного материала</b>	10	

горничной.	1.	<p><b>Планирование рабочего дня горничной.</b>  Гостиница – предприятие, работающее в непрерывном режиме обслуживания. Задачи: хозяйственное обслуживание и уборка помещений; обслуживание гостей в части бытовых услуг. Процедуры обслуживания гостей (приветствие, контроль качества подготовки номера, внимательность). Режим работы горничной. Работа со служебными ключами. Дневная и ночная смены. Обязанности горничных всех смен. Рабочий лист (шаблон)-задание на работу горничной. Наряд на уборочные работы в номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOOR REPORT).</p> <p><b>Прием дежурства.</b>  Процедура принятия смены,. Подготовка и организация работы. Нормативы проведения уборочных работ. Проверка на исправность, сохранность и санитарное состояние инвентарь, подготовка необходимых моющих и других средств к работе; подготовка достаточного количества постельного белья и полотенец.</p> <p><b>Передача смены.</b>  Порядок передачи дежурства в конце смены. Объекты самоконтроля к концу рабочего дня: все предписанные номера убраны; дополнительные задания выполнены; рабочая тележка в порядке; рабочий инвентарь в идеальном состоянии; информация в рабочем листе о проделанной работе.</p>	4	2
	2.	<p><b>Охрана труда и техника безопасности.</b>  Правила и нормы безопасности и охраны труда на рабочем месте. Санитарные требования. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием и транспортировкой тяжестей. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием. Требования безопасности перед началом уборочных работ. Требования безопасности во время работы. Требования безопасности по окончании работы.</p>	4	2

	3.	<p><b>Контроль.</b> Стандарты качества обслуживания и контроль качества работы поэтажного персонала. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Организация ведения листов заданий и проверочных листов с помощью операционных программ (FIDELIO, OPERA)</p> <p><b>Оценка деятельности горничной.</b> Критерии оценки работы горничной: достижение целевых показателей по службе обслуживания; отсутствие обоснованных претензий со стороны клиентов – постояльцев/гостей гостиницы; отсутствие обоснованных претензий со стороны других структурных подразделений гостиницы. «Секретные гости».</p>	2	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	1.	Провести сравнительный анализ должностных обязанностей и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.	2	
	2.	Описание технологических процессов приема и передачи смены.	2	
	3.	Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон и графиком контроля чистоты и порядка в общественных туалетах.	2	
<b>Самостоятельная работа при изучении Раздела 1.</b>				
<p>1. Изучение Требований к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий.</p> <p>2. Типы и характеристика основных предприятий размещения</p> <p>3. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.</p> <p>4. Изучение структуры, принципов работы и механизмов взаимодействия Службы номерного фонда.</p> <p>5. Изучение Перечня основных, и дополнительных услуг гостиничного предприятия.</p> <p>6. Определение показателей гостиничных качества услуг.</p> <p>7. Изучение квалификационных требований, характеристики должности, нормативов труда горничной.</p> <p>8. Изучение правил эксплуатации уборочных машин и механизмов. Изучение системы показателей эффективной деятельности горничной.</p> <p>9. Изучение правил личной гигиены и внешнего вида горничной.</p> <p>10. Изучение иностранного языка (словарный запас по тематике своей службы).</p> <p>11. Написание эссе «Уборщица или Королева чистоты»</p>			<b>10</b>	
<b>Раздел 2. Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</b>			<b>37</b>	
<b>Тема 2.1.Выполнение горничной</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	

работ по обслуживанию гостевых номеров.	1.	<p><b>Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели.</b> Типы номеров. Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности. Стандартная комплектация гостевого номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Комплектация гостевых номеров различной комфортности. Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями.</p> <p><b>Приемка номера.</b> Инвентаризация белья. Контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка. Технология приемки номера, активирование утерянной собственности клиентов. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. Утилизация мусора. Технология уборочных работ.</p> <p><b>Проведение замены номеров.</b> Технология замены номеров. Уведомление о замене номера, оформление и ведение отчетности. Организация перемещения личных вещей клиента. Взаимодействие с руководителем службы номерного фонда, службой приема и размещения.</p>	2	2
	2.	<p><b>Контроль качества уборки и содержания номеров.</b> Цели и технологический процесс контроля качества уборки номеров. Технология уборки номерного фонда: последовательность уборки гостевых номеров (по просьбе гостей; под заезд; номера с текущей уборкой; номера после выезда; номера, заезд в которые назначен не в текущий день); виды уборки; этапы в процессе уборки номеров.. Корректировка в зависимости от ситуации. Процедура оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию.</p> <p><b>Забота о гостях в процессе заселения.</b> Информация о статусе номеров. Информационная папка для гостей. Первый контакт с гостем, изучение привычек гостя. Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами. Быстрая и четкая реакция на просьбы гостей, сохранение хладнокровия в случае претензий гостя.</p>	2	2
	<b>Практические занятия</b>		2	2
	1.	Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня». Составление схемы технологического процесса «Приемка номера». Проведение замены номеров.	2	
<b>Тема</b>	<b>2.2. Подготовка и</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	

организация уборки помещений.	1.	<p><b>Оснащение и оборудование рабочего места.</b> Средства уборки. Инвентарь и оборудование для уборки. Правила хранения различных средств уборки. Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования.</p> <p><b>Подготовка и организация уборочных работ.</b> Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Ассортимент, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств.</p>	2	2
	<b>Практическое занятие</b>		<b>2</b>	
	1.	Комплектация тележки горничной. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования	2	
Тема 2.3. Проведение уборочных работ	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	
	1.	<p><b>Технические требования к услугам по уборке.</b> Виды и взаимосвязь уборочных работ. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Особенности и методы повседневной и нестандартной уборки.</p> <p><b>Дезинсекция.</b> Соблюдение стандартов чистоты, профилактических мер. Признаки появления насекомых-вредителей. Характеристика химических веществ и инсектицидов. Методы борьбы с различными вредителями (насекомыми, грызунами). Характеристика и ассортимент средств, применяемых для борьбы с вредителями. Характеристика оборудования, применяемого для борьбы с вредителями.</p>	2	2
	2.	<p><b>Технология работы по уборке гостевых номеров.</b> Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров. Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов; подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам. Уборка номера во время проживания гостя. Текущая уборка номеров после дневных отъездов. Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья. Уборка ванных комнат. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Генеральная уборка номера. Процедура генеральной уборки номеров различных категорий и типов. <b>Уборка подносов/столов рум-сервиса.</b> Порядок выноса мусора и подносов (уборки посуды и доставки ее в Службу приготовления пищи). Оформление документации.</p>	4	2

	3.	<p><b>Уборка служебных и общих помещений.</b> Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений. Порядок уборки общественных помещений. Распределение работы между горничными. Технология уборки санитарных комнат. Процедуры и технологии ухода за растениями и цветами.</p> <p><b>Методы уборки и виды оборудования для уборки различных типов поверхности (объектов уборки).</b> Основные виды и источники грязи на покрытиях пола. Технология работы с различными видами покрытий полов. Обслуживание ковровых покрытий. Ковровые покрытия, машинная чистка. Виды чистки: удаление пятен, промежуточная, глубокая, влажная. Типы полов с твердым покрытием и особенности ухода за жесткими покрытиями пола.</p> <p><b>Выведение пятен.</b> Обнаружение и выведение пятен. Техника использования пятновыводителей, выбор соответствующего вида очистителя. Приемы обнаружения и техника выведения пятен (со стен, ковров, мебели и т.д.).</p>	4	2
	<b>Практические занятия.</b>		<b>6</b>	
	1.	<p>Определение различий методов текущей и генеральной уборки номера и методов уборки освобожденного номера и уборки заселенного номера. Изучение процедуры сдачи и приема белья.</p>	2	
	2.	<p>Описание схемы технологии уборки номера после выезда гостя (метод уборки «21 шаг»). Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Составление графика генеральной уборки в соответствии с установленными правилами. Составление таблицы «Методы очистки ковровых покрытий в зависимости от типа загрязнения».</p>	2	
	3.	<p>Изучение стандартов заправки кровати; правил работы с постельным бельем и правилами обращения с личными вещами проживающих при уборке номера, чтобы избежать конфликтов.</p>	2	
<b>Тема 2.4. Завершение уборки.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	
1.	<p><b>Технология завершения уборочных работ.</b> Техника разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полках для хранения. Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки. Порядок содержания и хранения суточного инвентаря. Процедура уборки служебных помещений. Отчет о проведении уборочных работ.</p>	2	2	
<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>		

	1.	Составление схемы технологии завершения уборочных работ Составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме)	2	
<b>Самостоятельная работа при изучении Раздела 2.</b>				
1. Изучение стандартов и технологий различных видов уборки. 2. Составление таблицы (схемы) «Виды уборочных работ» и «Типы уборки номеров» 3. Особенности уборки номеров различных типов. 4. Изучение правил применения карточки «Не входите в номер», «уберите номер» 5. Изучение видов постельного белья, нормативов смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы и стандартов заправки кровати. 6. Изучение ассортимента, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств. 7. Описание последовательность технологических операций во время экстракционной чистки коврового покрытия. 8. Изучение технологии работы с различными видами покрытий полов. 10. Изучение правил работы с вещами гостей. 11. Изучение перечня аксессуаров и порядок их укладки в комнате. 12. Изучение перечня аксессуаров и порядок их укладки в санузле. 13. Написать реферат «Виды и технологии уборки»			7	
<b>Раздел 3. Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества.</b>			<b>25</b>	
<b>Тема 3.1. Обеспечение безопасности гостей.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>6</b>	
	1.	<b>Комплексное решение вопросов безопасности.</b> Сущность категории «безопасность». Многогранность сферы обеспечения безопасности клиентов и персонала гостиницы. Основные принципы построения системы безопасности гостиницы. Меры безопасности и обеспечение комфорта гостей. Электробезопасность. Травматическая безопасность в номере и общественных зонах. Санитарная безопасность гостей. Меры безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты). Условия для лиц с ограниченными физическими возможностями	2	2
	2	<b>Правила поведения в экстремальной ситуации.</b> Методы и способы предотвращения паники. Процедуры и методы оповещения спецслужб (МЧС, скорая помощь, милиция) и служб гостиницы о возникновении и характере чрезвычайной ситуации. Методы и средства сообщения достоверной информации о захватах заложников, террористических угрозах соответствующим спецслужбам и службе безопасности гостиницы.	2	2

		<p><b>Приемы оказания первой (доврачебной) помощи.</b> Порядок использования содержимого «аптечки первой помощи». Оказание медицинской помощи при ожогах, глубоких ранах, травматическом шоке, при алкогольном опьянении, сердечной недостаточности и инфаркте, инсульте.</p> <p><b>Противопожарная безопасность.</b> Пожарно-охранная сигнализация. Технология пожаротушения с использованием имеющихся средств. Приемы оказания первой помощи при пожаре и действия по эвакуации гостей из номеров.</p>		
3.		<p><b>Системы контроля доступа в помещения гостиницы.</b> Системы доступа в номера и помещения гостиницы. Традиционные замки с ключами. Электронно-магнитные замки с картами. Методы предотвращения гостиничных краж. Материальная ответственность горничной за сохранность вещей и ценностей гостя. Правила пользования ключами. Ответственность горничной за свой личный ключ от номеров и служебных помещений.</p> <p><b>Обеспечение сохранности вещей гостя.</b> Процедура организации перемещения личных вещей гостя при замене номера. Организация хранения личных вещей. Сейфы в гостиничных номерах. Обеспечение сохранности особо ценных вещей (документы, драгоценности и т.п.). Оставленные и забытые вещи. Технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей. Порядок работы с забытыми вещами. Журнал регистрации оставленных и забытых вещей.</p>	2	2
<b>Практические занятия</b>			<b>9</b>	
1.		Составление схемы обеспечения службой номерного фонда комплексной системы физической безопасности гостя. Освоение стандартов поведения персонала гостиницы в экстремальных условиях. Принятие мер на месте происшествия. безопасность гостя	4	
2.		Изучение методов обеспечения сохранности личного имущества и денег. Изучение порядка работы с вещами гостя. Проверка наличия и активирования утерянной собственности гостей. Учет и возврат забытых вещей.	5	
<p><b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 3.</b> 1. Описание многогранности сферы обеспечения безопасности клиентов и персонала гостиницы. 2. Изучение сущности и аспектов понятия безопасность гостей и методов ее обеспечения во время проживания . Отражение в должностных инструкциях и в других документах прямых обязанностей и персональной ответственности горничной по обеспечению безопасности на порученных ей участках работы</p>			<b>10</b>	

3. Изучение системы безопасности гостиницы.			
4. Изучение средств оперативной связи, локальной сети гостиницы, аудио- и видеонаблюдения.			
5. Изучение ст. 925 ГК РФ «Хранение в гостинице».			
6. Изучение правил хранения в гостинице забытых вещей.			
7. Изучение приемов, применяемых для минимизации и ликвидации гостиничных краж.			
8. Изучение механизмов поведения людей и предотвращения паники во время нештатной ситуации.			
Раздел 4. Обеспечение сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря		<b>16</b>	
Тема 4.1. Обеспечение технической исправности всех комплектующих принадлежностей гостиничного номера	<b>Практические занятия</b>		
	1.	<p><b>Обеспечение исправности оборудования и бытовых приборов номера.</b> Процедуры проверки рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера. Проверка исправности всех комплектующих принадлежностей номера при дневной уборке номера. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде. Приемы приведения в порядок оборудования номера. Контроль при проведении ремонтных, сантехнических работ в заселенном номере.</p> <p>Процедура проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера при выезде гостя. Нормативы устранения неполадок. Приемы приведения в порядок оборудования и бытовых приборов номера. Составление и передача заявки о поломках и неисправностях</p>	2
Тема 4.2. Материальная ответственность горничной за сохранность имущества гостиницы.	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>
	1.	<p><b>Учет и контроль средств проведения уборочных работ.</b> Организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием</p> <p><b>Ответственность за сохранность белья.</b> Сдача и прием белья. Приемы инвентаризации белья. Приемка белья от проживающих при выезде их номеров.</p> <p><b>Порядок контроля за использование товаров мини-бара.</b> Ежедневный контроль за использованным товаром мини-бара при проживании гостя. Процедура контроля за использованием товаров мини-бара при выезде</p>	4

		<p>гостя (до окончания процедуры check-out).</p> <p><b>Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.</b> При выезде гостя проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком; данная операция должна быть произведена до окончания процедуры check-out.</p> <p><b>Процедура причинение ущерба имуществу отеля.</b> Составление доказательной базы и ознакомление гостя. Акт о порче имущества гостиницы.</p>		2
		<b>Практические занятия.</b>	<b>4</b>	
	1.	Мониторинг сохранности оборудования, бытовой техники, комплектующих номера в соответствии со стандартами. Подача заявок о неисправностях и поломках. Составление акта о порче имущества гостиницы (Форма 9-Г)	2	
	2.	Инвентаризация белья. Контроль использования моющих и чистящих средств.	2	
	<b>Самостоятельная работа при изучении раздела 4.</b> 1. Процедуры контроля и обеспечение технической исправности оборудования и бытовых приборов. 2. Изучение нормативных документов, отражающих ответственность сотрудников за сохранность гостиничного имущества. 3. Порядок обеспечения сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.		<b>6</b>	
	<b>Раздел 5. Прием и своевременно выполнение заказов проживающих на дополнительные услуги</b>		<b>16</b>	
Тема 5.1. Способы и методы продвижения и реализации дополнительных гостиничных услуг.		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>1</b>	2
	1.	<b>Информация о возможностях и услугах, предоставляемых гостиницей и ее партнерами.</b> Содержание и формы предоставления информации о гостиничных услугах, компенсации за непредоставление объявленных услуг. Сайт гостиницы. Информационная папка. Приемы подготовки информационных материалов для гостей (возобновляемые и обновляемые материалы – информационные листки, канцелярские и почтовые принадлежности, сувениры).	1	
		<b>Практическое занятие</b>	<b>3</b>	
	1.	Составление Информационной папки.	3	
Тема 5.2. Дополнительные услуги, предоставляемые Службой номерного фонда		<b>Содержание учебного материала</b>	<b>1</b>	

	1.	<p><b>Виды дополнительных услуг.</b> Ассортимент дополнительных услуг для средств размещения разных категорий, предоставляемых службой номерного фонда. Бесплатные дополнительные услуги. Платные дополнительные услуги.</p> <p><b>Предоставление бытовых услуг.</b> Стирка и чистка одежды для гостей. Процедура организации работы с материалами для гостей: списки вещей для стирки и сухой чистки, подготовка списков и мешков, оборудования и материалов для чистки обуви. Процедура и технология стирки и сухой химчистки: сбор, отсылка, возвращение. Процедура оказания других услуг по чистке и стирке.</p> <p><b>Предоставление услуг мини-бара.</b> Выкладка товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом. Ежедневный контроль над потреблением продукции из мини-бара и пополнение запасов. Система автоматических мини-баров.</p>	1	2
	<b>Практические занятия.</b>		3	
	1.	<p>Описание процедуры сдачи-приемки белья в/из прачечной: заполнять накладные по количеству сдаваемого белья при сдаче в прачечную; проверять правильность оформления накладной (вес), количество чистого белья, количество стирки; сверять количество полученного белья с накладными по сдаче. Разделение обработки вещей на «Стирка», «Химчистка», «Глажение. Заполнение бланков.</p>	3	
<p><b>Самостоятельная работа при изучении Раздела 5.</b> 1. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. 2. Составление таблицы «Ассортимент дополнительных услуг, предоставляемых средствами размещения разных категорий» 3. Изучение принципов культуры обслуживания, культуры межличностного общения, национальных, религиозных, индивидуальных особенностей клиентов гостиницы.</p>			8	
<b>Консультации</b>			5	
<p><b>Учебная практика.</b> <b>Виды работ:</b> 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 оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 5. Изучение ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств.</p>			36	

<p>6. Изучение уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.  7. Изучение различных видов покрытий и типы загрязнения.  8. Виды и технологи 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</p>		
<p><b>Производственная практика.</b>  <b>Виды работ:</b>  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.  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</p>	72	
<p><b>Консультации по практике</b></p>	5	

<b>Всего</b>	<b>244</b>	
--------------	------------	--

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).

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

##### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов, лабораторий и других помещений.

##### **Кабинеты:**

«Менеджмент и управление персоналом», «Экономика и бухгалтерский учет»; учебный кабинет на базе практики для изучения профессионального модуля ПМ. 05 «Рабочая профессия Горничная» и тренинговый кабинет «Гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета и тренингового кабинета:

- рабочие столы и стулья для обучающихся и преподавателя;
- доска;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект бланков.

##### **Технические средства обучения:**

- компьютеры;
- мультимедиа-система для показа презентаций;
- программное обеспечение общего и профессионального обучения;
- информационные стенды;
- Интернет-ресурсы.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, концентрированно. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций).

##### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Учебно-методическая документация:**

1. Учебно-методические комплексы по разделам и темам профессионального модуля.
2. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по профессиональному модулю.
3. Сборник тестовых заданий по разделам модуля.
4. Сборник ситуационных задач по разделам модуля.
5. Материалы для промежуточной аттестации студентов и государственной (итоговой) аттестации выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис по профессиональному модулю.
6. Учебно-методические пособия управляющего типа (рабочие тетради для практических заданий, инструкционные карты, методические рекомендации для выполнения практических работ, рефератов и др).
6. Дневник-отчет по практике по профилю специальности по профессиональному модулю.

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

##### Основные источники:

1. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению.
2. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011
3. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. (Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №6// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011).
4. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц.

- 5 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 416 с. — (Профессиональное образование). <http://znanium.com/catalog/product/752579>
6. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2016. - 76 с.: ISBN <http://znanium.com/catalog/product/976633>

Дополнительные литература:

1. Бурнацева Э.Р. Современные маркетинговые стратегии международных гостиничных компаний: монография. – М.: Издательство «КДУ», 2014.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб пособие. – МАГИСТР: ИНФРА-М, 2014.
3. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика. – СПб.: СПбГУП, 2015.
4. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие.– М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015.
6. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2015.
- 7 Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб пособие. – МАГИСТР: ИНФРА-М, 2014.
8. Шарп И., Филлипс А. Философия гостеприимства Four Seasons. Качество, сервис, культура, бренд, М.: Альпина Паблшер, 2014.
9. Косолапова А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. СПО. – М.: КНОРУС, 2015.

Средства массовой информации

1. Журналы: «Гостиничное дело». «Пять звезд». «PROотель», «Гостиница» и др.
2. Интернет-ресурсы:
  1. Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru).
  2. Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».
  3. Учебно-методические пособия ОАО «ГАО «Москва», официальный сайт [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru).
  4. Федеральное агентство по туризму РФ // [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru).
  5. [www/hotelnews.ru](http://www/hotelnews.ru)
  6. Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, ProHotei // [www/prohotel.ru](http://www/prohotel.ru).
  7. Портал гостиничного бизнеса [hoteiline.ru](http://hoteiline.ru).
  8. Материалы общества профессионалов гостиничного бизнеса [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru).
  9. <http://www.gaomoskva.ru>
  10. <http://www.prachka.ru>
  11. Работы компании Libra Internation // [www/libra.ru](http://www/libra.ru).
  12. <http://www.znanium.com> – (ПРОФИль)

#### **4.3 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, профессионального циклов, таких как «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык», «Здания и инженерные системы гостиниц», «Безопасность жизнедеятельности», «Гостиничная индустрия», «Профессиональная этика и эстетика».

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, а также самостоятельная работа обучающегося. 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 и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа студентов проводится внеаудиторных часов, составляет 1/3 от общей трудоемкости междисциплинарного комплекса. Самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку рефератов по выбранной теме, эссе, отработку практических умений и способствует развитию познавательной активности, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность к непрерывному обучению, формированию общих компетенций.

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 пяти разделов модуля непрерывным циклом в специализированных кабинетах колледжа или на базовых предприятиях с проведение тренинга операционных и поведенческих навыков под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля и 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.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие высшего социально-экономического и специального образования профиля;
- опыт работы в гостиничных предприятиях не менее 3 лет;
- прохождение стажировки в гостиничных предприятиях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

- наличие высшего образования социально-экономического и специального образования профиля;
- опыт работы в гостиничных предприятиях не менее 5 лет;
- прохождение стажировки в гостиничных предприятиях не реже 1 раза в 3 года.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 5.1. 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	

### 5.1. Контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Освоенные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– план рабочего дня;</li> <li>– процедура приема дежурства;</li> <li>– процедура передачи дежурства;</li> <li>– качество сравнительного анализа деятельности горничных всех смен;</li> <li>– точность идентификации критериев оценки выполненных работ;</li> <li>– точность анализа рабочего листа-задания на работу горничной.</li> </ul>	<p>Входной контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– тестирование</li> </ul> <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– тестирование;</li> <li>– устный и письменный опрос;</li> <li>– решение ситуационных задач;</li> <li>– защита практических работ;</li> <li>– оценка участия в тренинге;</li> <li>– оценка выполнения самостоятельной работы.</li> </ul> <p>Зачеты по учебной и производственной практике</p> <p>Комплексный экзамен по профессиональному модулю</p>

<p>ПК 5.2. Содержать в надлежащем состоянии номера, служебные и общественные помещения в соответствии со стандартами чистоты и гигиены.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– описание стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности;</li> <li>– комплектация тележки горничной;</li> <li>– проведение анализа различий методов текущей и генеральной уборки номера и методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера;</li> <li>– заполнение бланка унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон;</li> <li>– анализ графика контроля чистоты и порядка в общественных туалетах;</li> <li>– составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме);</li> </ul>	
<p>ПК 5.3. Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– описание нештатных ситуаций и стандарты поведения горничной;</li> <li>– участие в составлении актов;</li> <li>– демонстрация навыка работы с ключами;</li> <li>– заполнение Журнала регистрации оставленных и забытых вещей.</li> </ul>	
<p>ПК 5.4. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение инвентаризации;</li> <li>– проведение процедуры проверки рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера, составление заявки на ремонт;</li> <li>– составление акта о порче имущества гостиницы (Форма 9-Г)</li> </ul>	
<p>ПК 5.5. Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составление Информационной папки;</li> <li>– разделение обработки вещей на «Стирка», «Химчистка», «Глажение. Заполнение бланков;</li> <li>– проверка заполнения бланков на дополнительные услуги и обеспечение их выполнения;</li> </ul>	