Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 21.03.2022 09:53:07
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

Государственное профессиональное образовательное учреждение

Тульской области

«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»

(ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ Н.М. Вагнер
«30» ____июня____ 2020 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.06 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

Председатель цикловой методической комиссии
профессий и специальностей социально-экономического профиля
_____М.А. Морозова
«___16___» _____июня_____2020 года

Тула – 2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.06 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года №1552 (регистрационный номер 44954 от 26 декабря 2016 года Министерства юстиции Российской Федерации).

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее – ГПОУ ТО «ТКСиОТ»).

Разработчик:
Баранина А.И., преподаватель специальных дисциплин ГПОУ ТО «ТКСиОТ».

Рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией профессий и специальностей социально-экономического профиля, протокол № 5 от « 16 » июня 2020 года.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **4**

2. **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **6**

3. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **7**

4. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **13**

5. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** **14**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 ГОРНИЧНАЯ

1.1 Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.06 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при освоении основного вида деятельности: выполнение работ по должности 11695 Горничная.

в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 1.2. Цель и задачи профессионального модуля – требования к знаниям, умениям, практическому опыту

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

знать:

правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;

порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;

виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;

правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;

процедуру передачи дежурства в конце смены;

уметь:

организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;

принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;

комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;

организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;

соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;

сохранять аккуратность формы;

употреблять термины, располагающие к гостеприимству;

соблюдать субординацию при максимальной инициативе;

соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;

сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими;

иметь практический опыт в:

подготовке технических средств для уборки помещений;

приемке и сдаче гостиничные номера;

выполнении уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;

передаче дежурства в конце смены;

соблюдении внешнего вида и культуры поведения;

организации собственной деятельности, определении методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества;

решении проблем, оценке рисков и принятии решения в нестандартных ситуациях;

осуществлении поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

использовании информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности;

работе в команде, обеспечивая ее сплочение, эффективное общение с коллегами, руководством, потребителями;

постановке цели, мотивировке деятельности подчиненных, организации и контроле их работы с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;

самостоятельном определении задач профессионального и личностного развития, самообразования, планирования повышение квалификации;

готовности к смене технологий в профессиональной деятельности.

1.3 1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

всего – 162 часов, в том числе:

междисциплинарный курс МДК.06.01 – 60 часов,

учебная практика –30 часов;

производственная практика - 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате освоения основного вида профессиональной деятельности: выполнение работ по должности 11695 Горничная, обучающегося должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

Код ПК, ОК	Результаты освоения профессионального модуля
ПК 1.	Подготавливать технические средства для уборки помещений
ПК 2	Принимать и сдавать гостиничные номера
ПК 3	Осуществлять технологию выполнения различных видов уборочных работ
ПК 4	Передавать дежурство в конце смены
ПК 5	Соблюдать внешний вид и культуру поведения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Структура профессионального модуля ПМ.06 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса				Практика	
			Всего учебных занятий	в том числе			Учебная	Производственная *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*
				лабораторные и практические занятия	курсовой проект (работа)	самостоятельная работа		
МДК.06.01. Основы профессиональной деятельности по профессии «Горничная»		**27**	27	3				
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ПК 1, ПК 2, ПК 3, ПК 4, ПК 5.	Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной							
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ПК 1, ПК 2, ПК 3, ПК 4, ПК 5.	Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений	**33**	33	7				
ПК 1, ПК 2, ПК 3, ПК 4, ПК 5.	Учебная практика	**30**					30	
ПК 1, ПК 2, ПК 3, ПК 4, ПК 5.	Производственная практика	**72**						72
	Всего:	**168**	**60**	**10**			**30**	**72**

3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.06 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

Наименование разделов и тем профессионального модуля	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, курсовой проект (работа), самостоятельная работа обучающихся		Объем часов
1	**2**		**3**
МДК 06.01 Основы профессиональной деятельности по профессии «Горничная»			**60**
Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной			**27**
Тема 1.1. Организация административно хозяйственной службы гостиницы	**Содержание**		**6**
	1	Введение в гостиничное хозяйство.	
	2	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы.	
	3	Технология работы АХС.	
	4	Должностные обязанности поэтажного персонала.	
	5	Ключевое хозяйство АХС гостиницы.	
	6	Методы предотвращения гостиничных краж.	
Тема 1.2. Должностные обязанности горничной	**Содержание**		**5**
	1	Должностные обязанности горничных всех смен.	
	2	Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия.	
	3	Режим экономии расходных материалов.	
	4	Повышение квалификации горничных.	
	5	Внешний вид и культура поведения.	
Тема 1.3. Подготовка и	**Содержание**		**7**
	1	Подбор и комплектация средств уборки помещений.	

организация работы горничной	2	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств.	
	3	Современное уборочное оборудование и инвентарь.	
	4	Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки.	
	5	Подбор и подготовка моющих средств. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.	
	6	Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.	
	7	Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.	
	Практическое занятие		2
	1	Составление графика работы персонала.	
	2	Составление сравнительной таблицы должностных обязанностей горничных.	
Тема 1.4. Приемка номера	**Содержание**		**3**
	1	Процедура и последовательность работы.	
	2	Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера.	
	3	Журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей.	
Тема 1.5. Передача дежурства в конце смены	**Содержание**		**3**
	1	Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов.	
	2	Процедура передачи срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем.	
	3	Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок.	
	Практическое занятие		1
	1	Оформить журнал для передачи срочных и важных сообщений.	
Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений			**33**
Тема 2.1. Уборка номеров.	**Содержание**		**4**
	1	Процедура и последовательность повседневной уборки номеров.	
	2	Технология использования специального оборудования для уборки.	
	3	Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья.	

	4	Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Контроль качества уборки.	
	Практическое занятия		1
	1	Составить описание процедуры уведомления гостя об уборке номера.	
Тема 2.2. Уборка ванных комнат	**Содержание**		**3**
	1	Ассортимент и технологии использования моющих средств.	
	2	Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.	
	3	Проверка наличия и активирование утерянной собственности.	
	Практическое занятия		1
	1	Заполнить таблицу «Моющие и чистящие средства».	
Тема 2.3. Уборка заселенных и свободных номеров	**Содержание**		**5**
	1	Технология и последовательность уборки.	
	2	Отличия методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера.	
	3	Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка.	
	4	Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки.	
	5	Процедура и порядок оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию.	
	Практическое занятия		1
	1	Составить таблицу «Отличительные признаки технологии уборки свободных и заселенных номеров».	
Тема 2.4. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров	**Содержание**		**4**
	1	Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Приемы подготовки постели ко сну.	
	2	Процедура приведения в порядок вещей клиентов.	
	3	Процедура и порядок уборки ванной комнаты.	
	4	Методы регулирования приборов и оборудования номера.	
	Практическое занятия		1
	1	Приготовить карточки с пожеланиями.	
Тема 2.5. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)	**Содержание**		**2**
	1	Уборка в номерах, занятых VIP- гостями, как один из видов промежуточной уборки.	
	2	Дополнительная уборканомеров по просьбе клиента. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-клиентами.	
	Практическое занятия		1
	1	Оформить индивидуальные открытки для VIP- клиентов.	
Тема 2.6.	**Содержание**		**2**

Генеральная уборка	1	Периодичность проведения генеральной уборки в номерах.	
	2	Мероприятия по косметическому ремонту в номерах. Чистка крупных предметов.	
	Практическое занятия		1
	1	Составить график генеральной уборки.	
Тема 2.7. Уборка помещений общего пользования и административных помещений	**Содержание**		**3**
	1	Методы обеспечения качества уборки общественных помещений.	
	2	Принципы организации уборки: повседневная и нестандартная уборка.	
	3	Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.	
	Практическое занятия		1
	1	Процедуры ухода за растениями и цветами.	
Тема 2.8. Завершение уборки	**Содержание**		**2**
	1	Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения.	
	2	Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки.	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			**1**
Учебная практика **Виды работ:** 1. Организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 2. Организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента. 3. Принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение. 4. Комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства. 5. Организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей. 6. Соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений. 7. Сохранять аккуратность формы. 8. Соблюдать субординацию при максимальной инициативе. 9. Соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности. 10. Сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.			**30**
Производственная практика **Виды работ:** 1. Оформить заявки на устранения технических неисправностей в номере. Выполнить комплектацию уборочной тележки.			**72**

2. Выполнить экспресс уборку номера. Выполнить генеральную уборку номера. Выполнить текущую уборку. 3. Выполнить контроль качества уборки в номере. 4. Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями. Выполнять процедуру оформления забытых вещей. 5. Ознакомиться с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы. Отработать технологию уборки свободных и заселенных гостиничных номеров. 6. Отработать процедуру приемки и сдачи гостиничного номера. 7. Отработать процедуру осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.	
Всего	**162**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1.Наименование и характеристика учебной аудитории (мастерской), перечень оборудования и технических средств обучения

Реализация программы предполагает наличие тренингового кабинета гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

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

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- кровать;
- тумба прикроватная;
- шкаф плательный;
- зеркало;
- душевая кабина;
- раковина;
- унитаз;
- тележка горничной;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2 Информационное обеспечение реализации программы

4.2.1 Печатные издания

Основные источники:

1. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 256 с.
2. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина, ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2017. – 208 с.

4.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

Интернет-ресурсы

1. http://www.garant.ru/ - Информационно-правовой портал «Гарант»
2. http://www.consultant.ru/ - Компания «Консультант Плюс»

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Коды и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. Подготавливает Технические средства для уборки помещений ПК 2. Принимает и сдаёт гостиничные номера ПК 3. Осуществляет технологию выполнения различных видов уборочных работ ПК 4. Передает дежурство в конце смены ПК 5. Соблюдать внешний вид и культуру поведения ОК 1. Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней устойчивый интерес ОК 2. Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество ОК 3. Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и несет за них ответственность ОК 4. Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК 5. Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности ОК 6. Работает в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, потребителями ОК 7. Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий ОК 8. Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации ОК 9. Готовится к сменам технологий в профессиональной деятельности.	**Практический опыт** – оценка процесса; – оценка результата. **Умения** – оценка процесса; – оценка результата. **Знания** – 75% правильных ответов	Экзамен Тестирование Ситуационные задачи Экспертная оценка выполнения практического задания. Интерпретация результатов наблюдения