

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. по профессии «Горничная»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по программе подготовки специалистов среднего звена: **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. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице

ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера

ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- выполнения различных видов уборки помещений в гостинице;
- вечерней подготовки номера;
- предоставления дополнительных услуг в гостинице.

уметь:

- комплектовать тележку горничной;
- применять специальное оборудование для уборки;
- проводить ежедневную (текущую) уборку номера;
- проводить генеральную уборку номера;
- проводить уборку после выезда гостя;
- проводить уборку ванных комнат в номерах и санузлов общего пользования;
- осуществлять вечернюю подготовку номера ко сну клиента;
- проводить уборку помещений общего пользования;
- оказывать дополнительные услуги на этаже;
- проводить экспресс-уборку по просьбе гостя;
- принимать номер у гостя перед выездом;
- проверять сохранность оборудования и инвентаря в номере;
- передавать дежурство в конце смены.

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- правила техники безопасности на рабочем месте;
- правила эксплуатации оборудования и инвентаря, используемого на рабочем месте;
- правила проведения ежедневной (текущей) уборки номеров;

- периодичность и содержание проведения генеральной уборки;
- требования к уборке после выезда гостей
- правила уборки ванных комнат в номерах и санузлов общего пользования;
- технологию уборки помещений общего пользования;
- технологию предоставления дополнительных услуг;
- правила поведения персонала гостиниц.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – **180** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – **0** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **0** часов;

самостоятельной работы обучающегося – **0** часа;

учебной практики – **180** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по профессии «Горничная»**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице
ПК 5.2.	Осуществлять вечернюю подготовку номера
ПК 5.3.	Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице
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
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1 – ПК 5.3	Производственная практика, часов	180						180	-
	Всего:	180	-	-	-	-	-	180	-

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов ПМ и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы, практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Производственная практика			
Виды работ:			
1.	Вводное занятие. Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.	2	
2.	Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания.	4	
3.	Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения.	4	
4.	Ознакомление с правилами 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.	4	
5.	Осуществление взаимодействия со службами гостиниц.	4	
6.	Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице.	10	
7.	Выполнение подготовки к уборочным работам. Комплектация тележки горничной. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей.	8	
8.	Выполнение ежедневной (текущей) уборки.	20	
9.	Выполнение уборки после выезда гостя.	20	
10.	Выполнение уборки в забронированных номерах.	20	
11.	Выполнение генеральной уборки	20	
12.	Выполнение экспресс-уборки.	10	
13.	Выполнение уборки служебных и общественных помещений.	20	
14.	Выполнение вечерней подготовки номера.	10	
15.	Составление графика различных видов уборок.	4	
16.	Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде.	4	
17.	Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого гостем ущерба.	6	
18.	Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.	4	
19.	Организация работы с вещами гостей, подготовленными к стирке и чистке, ведение документации.	6	
	Всего	180	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа профессионального модуля реализуется в рамках учебной практики на базе:

Предприятий, предоставляющих услуги размещения и имеющие различные организационно-правовые формы (в том числе гостиницы, санатории, профилактории, базы отдыха и другие средства размещения).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
2. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012
3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: ПрофОбрИздат, 2006.
5. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2004.
6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2008;
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: ПрофОбрИздат, 2006;
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2006;
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009;

Дополнительные источники

1. Организация профориентации и адаптации персонала (учебно – практическое пособие). Под ред. Кибанова А.Я. – М.: Проспект, 2012
2. Организация, нормирование и регламентация труда персонала (учебно – практическое пособие). Под ред. Кибанова А.Я. – М.: Проспект, 2012
3. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2007.
4. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник.- М., 2002.
5. Управление конфликтами и стрессами (учебно – практическое пособие). Под ред. Кибанова А.Я. – М.: Проспект, 2012

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются практические формы проведения занятий в условиях действующих предприятий, предоставляющих услуги размещения.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице	<ul style="list-style-type: none"> – Правильность определения категории номера; – Точность выполнения комплектации тележки горничной перед началом уборочных работ; – Правильность выполнения текущей (ежедневной) уборки в номере; – Правильность выполнения уборки после выезда гостя; – Правильность выполнения уборки в забронированных номерах; – Правильность выполнения генеральной уборки номера; – Правильность выполнения уборки общественных помещений; – Правильность выполнения уборки служебных помещений. 	Защита и оценка практических занятий на предприятии
ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера	– Точность и своевременность выполнения вечерней подготовки номеров.	Защита и оценка практических занятий на предприятии
ПК 5.3 Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице.	<ul style="list-style-type: none"> - Точность и своевременность предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - Точность взаимодействия со службами гостиницы; - Правильность организации работы с вещами гостей, подготовленными к стирке и чистке; - Соответствие оформленных документов при организации работы с вещами гостей, подготовленных к стирке и чистке типовым формам и требованиям к оформлению документов; – Соответствие оформленных заявок на ремонт при технических неисправностях в номерном фонде типовым формам и требованиям к оформлению документов; – Соответствие оформленной документации, связанной с оборотом белья на этажах гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов. 	Защита и оценка практических занятий на предприятии.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения проверяют у студентов не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

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 через: - повышение качества обучения по ПМ; - участие в НСО; - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в органах студенческого самоуправления; - участие в социально-проектной деятельности; - портфолио студента.	наблюдение; мониторинг, оценка содержания портфолио студента.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач при выполнении работ по профессии «горничная»; - эффективности и качество выполнения профессиональных задач.	Мониторинг и рейтинг выполнения работ на учебной практике.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач при выполнении работ по профессии «горничная».	Выполнение работ в период учебной практики.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– получение необходимой информации из различных источников, включая электронные.	Использование электронных источников.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ; – работа с Интернет.	Наблюдение за навыками работы в глобальных, корпоративных и локальных информационных сетях.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения и практики; – умение работать в группе; – наличие лидерских качеств; – участие в студенческом самоуправлении; – участие в спортивных, культурно-массовых мероприятиях.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий; – самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	Мониторинг развития личностно-профессиональных качеств обучающегося; портфолио.

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; – самостоятельный, профессионально-ориентированный выбор тематики творческих и проектных работ (курсовых, рефератов, докладов); – составление резюме; – посещение дополнительных занятий; – освоение дополнительных рабочих профессий; – обучение на курсах дополнительной профессиональной подготовки; – уровень профессиональной зрелости. 	<p>Контроль графика выполнения индивидуальной самостоятельной работы обучающегося; Сдача квалификационных экзаменов и зачётов по программе ДПО.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – анализ инноваций в области технологических процессов гостиничных услуг; – использование «элементов реальности» в работах обучающихся (курсовых, рефератов, докладов) 	<p>Конкурсы профессионального мастерства; Олимпиады.</p>
<p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдение техники безопасности; – соблюдение корпоративной этики (выполнение правил внутреннего распорядка); – ориентация на воинскую службу с учётом профессиональных знаний. 	<p>Тестирование по ТБ; Своевременность постановки на воинский учёт; Проведение воинских сборов.</p>