

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 05. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная**  
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

20\_\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	11
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	13

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 ГОРНИЧНАЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности ПМ 05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная в соответствии с профессиональными компетенциями

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

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности ПМ 05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

### 1.2.1. Перечень 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.
ОК 4	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 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### 1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

ПК 5.1.	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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт	-комплектования тележки горничной для различных видов уборки; -проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; -уборки номера; -выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде; -проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; -приема номера при выезде гостя;
-------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-сдачи в стирку текстиля;</li> <li>-мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда;</li> <li>-чистки вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;</li> <li>-чистки ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;</li> <li>-чистки стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;</li> <li>-производить различного вида уборки в номерном фонде;</li> <li>-осуществлять экипировку номерного фонда;</li> <li>- производить проверку рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номерного фонда</li> <li>-вести документацию по различным видам уборки номерного фонда;</li> <li>-подбирать моющие средства и с использованием их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;</li> <li>-применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;</li> <li>-удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;</li> <li>-пользоваться моющими и чистящими средствами в соответствии с видами уборок;</li> <li>-решать возникающие проблемы с гостем в пределах своих полномочий;</li> <li>-работать с ключевым хозяйством.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>-правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</li> <li>-правила обработки различных поверхностей номерного фонда;</li> <li>-правила подбора и использования уборочного инвентаря;</li> <li>--правила и методы уборки номерного фонда;</li> <li>-процедуры выезда гостя;</li> <li>-основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;</li> <li>-правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</li> <li>-требования охраны труда, основы охраны</li> </ul>

	здоровья, санитарии и гигиены; -правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
--	--

### **1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося-120ч.

Из них на освоение МДК -48часов,

самостоятельная работа – 2 часа

на практики:

учебную практику – 36 часа

производственную – 36 часа

Консультации – 12 часов

Экзамен по МДК.05.01 – 6 часов

Экзамен по модулю – 6 часов.

Всего часов – 146 часов;

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 ГОРНИЧНАЯ

	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					ПА, консультации	Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная		
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)								
1	2	3	4	5	6	7	8		9
ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 01-ОК 08	Раздел 1. Организация работы функциональных процессов в административно-хозяйственной службе	50	48	24	-	36	36	12	2
	Учебная практика	36							
	Производственная практика	36							
	Консультации	12							
	Экзамен по МДК	6				6		6	
	Экзамен по модулю	6				6		6	
	<b>Всего:</b>	<b>146</b>	<b>48</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>2</b>

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля  
(ПМ)05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 ГОРНИЧНАЯ**

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1</b> Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе.		<b>146</b>
<b>МДК 05. 01_Организация деятельности горничной</b>		<b>48</b>
<b>Тема 1.1. Теоретические основы гостиничной деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Введение. История развития гостиничных услуг.	2
	Стандарты качества обслуживания в гостинице. Стандарты внешнего вида. Стандарты поведения обслуживающего персонала.	2
	Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Организационная структура гостиничного предприятия.	2
<b>Тема 1.2. Технология и организация уборки номеров</b>	<b>Содержание</b>	<b>18</b>
	Технология работы поэтажного персонала.	2
	Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Типы гостиничных номеров.	2
	Ключевое хозяйство АХС. Контроль за служебными ключами.	2
	Комплектация тележки горничной.	2
	Последовательность в процессе уборки номера.	2
	Условия порядка устранения технических неисправностей в номере.	2
	Виды уборки номеров.	2
	Схемы работы горничных и уборщиков служебных помещений в различных сменах (утренней, вечерней, ночной)	2
	Оставленные и забытые гостями вещи.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>24</b>
<b>Практическое занятие 1</b> Деловая игра	2	

	Проведение собеседования при приеме на работу в АХС	
	<b>Практическое занятие 2</b> Составить отчет о занятости номерного фонда в гостинице 50 номеров.	2
	<b>Практическое занятие 3</b> Способы комплектации тележки горничной.	2
	<b>Практическое занятие 4</b> Порядок устранения неисправностей в номере.	2
	<b>Практическое занятие 5</b> Составление графика работы горничных и уборщиков служебных помещений.	2
	<b>Практическое занятие 6</b> Составление алгоритма работы горничной в случае если гость в номере.	2
	<b>Практическое занятие 7</b> Алгоритм действий горничной при забытых и оставленных вещах.	2
	<b>Практическое занятие 8</b> Составление текста-напоминания гостям о необходимости защиты окружающей среды во время проживания в гостинице.	2
	<b>Практическое занятие 9</b> Деловая игра. Ситуации с гостями.	2
	<b>Практическое занятие 10</b> Составление инструктажа по применению моющих и чистящих средств.	2
	<b>Практическое занятие 11</b> Составление инструктажа по технике безопасности в гостинице.	2
	<b>Практическое занятие 12</b> Произвести расчет средств личной гигиены по номерам.	2
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>2</b>
Работа с нормативными документами по санитарно-гигиеническим нормам, предъявляемым к гостиницам		2
<b>Учебная практика направлена на формирование умений и первичного практического опыта:</b> - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; -производить различного вида уборки в номерном фонде; -осуществлять экипировку номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номерного фонда -вести документацию по различным видам уборки номерного фонда; -подбирать моющие средства и с использованием 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; -пользоваться моющими и чистящими средствами в соответствии с видами уборок; -решать возникающие проблемы с гостем в пределах своих полномочий; -работать с ключевым хозяйством; -комплектования тележки горничной для различных видов уборки; -проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;		36



<ul style="list-style-type: none"> <li>-уборки номера;</li> <li>-выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде;</li> <li>-проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;</li> <li>-приема номера при выезде гостя;</li> <li>-сдачи в стирку текстиля;</li> <li>-мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда;</li> <li>-чистки вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;</li> <li>-чистки ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;</li> <li>-чистки стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.</li> </ul>	
<p><b>Производственная практика направлена на приобретение практического опыта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;</li> <li>- уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей;</li> <li>- генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>	36
<p><b>Всего:</b></p>	122

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1.** Освоение программы профессионального модуля ПМ 05 выполнение работ по профессии 11695 Горничная, осуществляется в учебном кабинете «Организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

#### **Техническое оснащение:**

освещение: от потолочного и напольного светильника, прикроватный светильник, выключатель, освещение у входа в номер и у изголовья кровати, фонарь карманный электрический;

Телевизор;

Оснащение мебелью и инвентарем

Кровать - двуспальная 160 x 190см;

комплект постельных принадлежностей и белья: простыня, пододеяльник, наволочки;

прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия;

прикроватная тумбочка у каждого спального места;

шкаф с полками с вешалкой и плечиками;

стулья не менее одного на проживающего;

плотные занавеси и жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;

зеркало большого размера,

кувшин для воды и стакан;

ключ для открытия бутылок;

сейф;

Информационные материалы в номере: перечень предоставляемых средств размещения услуг, противопожарная инструкция, инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места, анкета гостя;

полотенца, в том числе банное – 2 шт;

туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):

туалетное мыло, шампунь, гель для душа, шапочка для волос;

корзина для мусора.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Печатные издания:**

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019 – 240с.;

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020г.;

3. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 304с.

4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2018 – 200с..

5. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.

##### **3.2.2. Электронные издания (ресурсы):**

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].–<http://prohotel.ru>– (дата обращения 15.05.2017)
2. Сайт Туристические услуги Тюменской области [Электронный ресурс]. –<http://w-siberia.ru> – (дата обращения 15.05.2017)

### **3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах: учебник / А. В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2014.
2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.: ил. – (Высшее образование).
3. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование).

### **3.3. Организация образовательного процесса.**

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете, при освоении студентами умений, первичного практического опыта. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся, направлена на приобретение практического опыта, в рамках профессиональных модулей. Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 05.01 Организация деятельности горничной, является освоение следующих дисциплин: «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности», ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле».

### **3.4. 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 должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5.1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 5.2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 5.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
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. ОК 4 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.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача

<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача