

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Краснодарского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ 03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ: 11695 ГОРНИЧНАЯ  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

2024 г.

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

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

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности ПМ.03 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 - Выполнение работ по профессии 11695 Горничная, соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

### 1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

ПК 3.1.	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
---------	---

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

<b>иметь практический опыт</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-комплектования тележки горничной для различных видов уборки;</li><li>-проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;</li><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>
<b>уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>
<b>знать</b>	<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 здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>-правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ul>

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

Всего часов – 208 часов

в том числе в форме практической подготовки – 182 часов.

Из них на освоение МДК – 58 часа,

в том числе самостоятельная работа – 2 часа,

на практики, в том числе учебная – 72 часов,

производственная – 72 часов,

Квалификационный экзамен – 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия <sup>14</sup>	56	38
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	2	-
Практика, в т.ч.:	144	144
учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: <i>МДК 03.01 Организация деятельности горничной в форме дифференцированного зачета УП 03 Учетная практика в форме дифференцированного зачета ПП 03 Производственная практика в форме дифференцированного зачета ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: 11695 Горничная в форме квалификационного экзамена</i>	6	-
<b>Всего</b>	<b>208</b>	<b>38</b>

### 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практическо	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия <sup>15</sup>	Курсовая работа (проект)	Самостоятел ьная работа <sup>16</sup>	Учебная практика	Производств енная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>ОК 01-05, ПК 3.1</b>	<b>Раздел 1</b> Организация работы функциональных процессов в административно-хозяйственной службе	58	38	58	56	-	2		
	Учебная практика	72	72					72	
	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	6							
	<b>Всего:</b>	208	182	58	56	-	2	72	72

### 2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
<b>МДК 03.01 Организация деятельности горничной</b>			
<b>Раздел 1 Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе.</b>			
<b>Тема 1.1. Теоретические основы гостиничной деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	ОК 01, ОК02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ПК 3.1
	Введение. История развития гостиничных услуг. Стандарты качества обслуживания в гостинце. Стандарты внешнего вида. Стандарты поведения обслуживающего персонала. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Организационная структура гостиничного предприятия.		
<b>Тема 1.2. Технология и организация уборки номеров</b>	<b>Содержание</b>	<b>/38</b>	ОК 01, ОК02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ПК 3.1
	Технология работы поэтажного персонала. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Типы гостиничных номеров. Ключевое хозяйство АХС. Контроль за служебными ключами. Комплектация тележки горничной. Последовательность в процессе уборки номера. Условия порядка устранения технических неисправностей в номере. Виды уборки номеров. Схемы работы горничных и уборщиков служебных помещений в различных сменах (утренней, вечерней, ночной) Оставленные и забытые гостями вещи.		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		
	<b>Практическое занятие №1</b> Виды инструктажа. Противопожарная безопасность		
	<b>Практическое занятие №2</b> Составление инструктажа по технике безопасности в гостинице.		
<b>Практическое занятие №3</b> Деловая игра «Проведение собеседования при приеме на работу в АХС»		<b>2</b>	

<b>Практическое занятие №4</b> Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней.		
<b>Практическое занятие №5</b> Составить отчет о занятости номерного фонда в гостинице 50 номеров.		
<b>Практическое занятие №6</b> Способы комплектации тележки горничной.	2	
<b>Практическое занятие №7</b> Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.		
<b>Практическое занятие №8</b> Порядок устранения неисправностей в номере.	2	
<b>Практическое занятие №9</b> Составление графика работы горничных и уборщиков служебных помещений.		
<b>Практическое занятие №10</b> Составление алгоритма работы горничной в случае если гость в номере.	2	
<b>Практическое занятие №11</b> Экспресс-уборка в номере, занятом VIP – клиентом.		
<b>Практическое занятие №12</b> Алгоритм действий горничной при забытых и оставленных вещах.		
<b>Практическое занятие №13</b> Составить перечень нормативных документов по санитарно-гигиеническим нормам, предъявляемым к гостиницам		
<b>Практическое занятие №14</b> Составление инструктажа по применению моющих и чистящих средств.		
<b>Практическое занятие №15</b> Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования.		
<b>Практическое занятие №16</b> Произвести расчет средств личной гигиены по номерам.		
<b>Практическое занятие №17</b> Составление текста-напоминания гостям о необходимости защиты окружающей среды во время проживания в гостинице.	2	
<b>Практическое занятие №18</b> Деловая игра «Ситуации с гостями».	2	
<b>Практическое занятие №19</b> Деловая игра «Ситуация с гостями, забывшими в номере вещи».		

<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>	
Работа с нормативными документами по санитарно-гигиеническим нормам, предъявляемым к гостиницам	2	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Подбирать и комплектовать тележку горничной для работы. Производить текущую уборку и уборку после выезда гостя Применять моющие средства и оборудование для уборки номерного фонда Вести документацию по уборке номерного фонда.		
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> Выявление дефектов и поломок мебели и оборудования в номерном фонде. Производить различные виды уборочных работ. Комплектация номерного фонда расходными материалами. Сдача в стирку текстиля и вещей гостя.		
<b>Квалификационный экзамен</b>		
<b>ИТОГО</b>		

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

**3.1.** Освоение программы профессионального модуля ПМ.03 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: потолочный и напольный светильник, прикроватный светильник, выключатель, освещение у входа в номер и у изголовья кровати, фонарь карманный электрический
- Телевизор
- Оснащение мебелью и инвентарем
- Кровать двуспальная 160x190 см
- 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: 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. Дополнительные источники:**

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – <http://prohotel.ru> – (дата обращения 15.05.2023)
2. Сайт Туристические услуги [Электронный ресурс]. – <http://w-siberia.ru> – (дата обращения 15.05.2023)

### **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 04.01 Организация деятельности горничной, является освоение следующих дисциплин: «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве».

### **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 3.1 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
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p> <p>ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p> <p>ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	Оценка результата	Тестирование
		Ситуационная задача
		Ролевая игра
		Собеседование