

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 профессии официант 116399  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Обязательный профессиональный  
блок Общепрофессиональный цикл

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля «ПМ 03 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» обучающийся осваивает основной вид деятельности «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. 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.

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная
ПК 3.1.	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками		<b>Навыки:</b>
	Н 3.1.01	комплектования тележки горничной для различных видов уборки;
	Н 3.1.02	проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;
	Н 3.1.03	уборки номера;
	Н 3.1.04	выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
	Н 3.1.05	проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;
	Н 3.1.06	приема номера при выезде гостя;
	Н 3.1.07	сдачи в стирку текстиля;
	Н 3.1.08	мытья окон, витражей, элементов декора номерного фонда;

	Н 3.1.09	чистки вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;
	Н 3.1.10	чистки ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;
	Н 3.1.11	чистки стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.
Уметь		<b>Умения:</b>
	У 3.1.01	подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
	У 3.1.02	производить различного вида уборки в номерном фонде;
	У 3.1.03	осуществлять экипировку номерного фонда;
	У 3.1.04	производить проверку рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номерного фонда
	У 3.1.05	вести документацию по различным видам уборки номерного фонда;
	У 3.1.06	подбирать моющие средства и с использованием их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;
	У 3.1.07	применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;
	У 3.1.08	решать возникающие проблемы с гостем в пределах своих полномочий;
	У 3.1.09	удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
	У 3.1.10	пользоваться моющими и чистящими средствами в соответствии с видами уборок;
	У 3.1.11	работать с ключевым хозяйством.
Знать		<b>Знания:</b>
	З 3.1.01	правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
	З 3.1.02	правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
	З 3.1.03	правила подбора и использования уборочного инвентаря;
	З 3.1.04	правила и методы уборки номерного фонда;
	З 3.1.05	процедуры выезда гостя;
	З 3.1.06	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
	З 3.1.07	правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
	З 3.1.08	требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
	З 3.1.09	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 208 часов;

в том числе в форме практической подготовки – 194 часов;

Из них на освоение МДК – 58 часов;  
в том числе самостоятельная работа 2  
практики, в том числе учебная – 72 часа;  
производственная – 72 часа;  
Промежуточная аттестация - 6 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК					Практики		
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
<b>ПК 3.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09</b>	Раздел 1. Организация работы функциональных процессов в административно-хозяйственной службе	<b>58</b>	50	58	38		2				
	Учебная практика	<b>72</b>	72						<b>72</b>		
	Производственная практика	<b>72</b>	72							<b>72</b>	
	Промежуточная аттестация	<b>6</b>						6			
	<b>Всего:</b>	<b>208</b>	<b>194</b>	<b>58</b>	<b>38</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1 Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе.</b>		<b>58/38</b>		
<b>МДК 03.01 Организация деятельности горничной</b>		<b>56/38</b>		
<b>Тема 1.1. Теоретические основы гостиничной деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>6/4</b>	ПК 3.1 ОК 03, ОК 04	З 3.1.08, З 3.1.09 У 3.1.08 Н 3.1.02 Зо 03.01, Зо 04.01 Уо 03.01, Уо 04.02
	Введение. История развития гостиничных услуг. Стандарты качества обслуживания в гостинице. Стандарты внешнего вида. Стандарты поведения обслуживающего персонала. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Организационная структура гостиничного предприятия. Требования противопожарной и антитеррористической безопасности.	2		
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие №1</b> Виды инструктажа. Противопожарная безопасность	2		
	<b>Практическое занятие №2</b> Составление инструктажа по технике безопасности в гостинице.	2		
<b>Тема 1.2. Технология и организация уборки номеров</b>	<b>Содержание</b>	<b>50/34</b>	ПК 3.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05,	З 3.1.01, З 3.1.02 З 3.1.03, З 3.1.04 З 3.1.05, З 3.1.06 З 3.1.07 У 3.1.01, У 3.1.02 У 3.1.03, У 3.1.04
	Технология работы поэтажного персонала. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Типы гостиничных номеров. Ключевое хозяйство АХС. Контроль за служебными ключами. Комплектация тележки горничной.	16		

<p>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</p>		ОК 09	<p>У 3.1.05, У 3.1.06 У 3.1.07, У 3.1.08 У 3.1.09, У 3.1.10 У 3.1.11 Н 3.1.01, Н 3.1.02 Н 3.1.03, Н 3.1.04 Н 3.1.05, Н 3.1.06 Н 3.1.07, Н 3.1.08 Н 3.1.09, Н 3.1.10 Н 3.1.11</p>
<b>В том числе практических занятий</b>	<b>34</b>		
<b>Практическое занятие №3</b> Деловая игра «Проведение собеседования при приеме на работу в АХС»	2		
<b>Практическое занятие №4</b> Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней.	2		
<b>Практическое занятие №5</b> Составить отчет о занятости номерного фонда в гостинице 50 номеров.	2		<p>Зо 01.03, Зо 01.04 Зо 01.05, Зо 02.03 Зо 02.04, Зо 03.01 Зо 04.01, Зо 05.01 Зо 05.02, Зо 09.01 Зо 09.02, Зо 09.03 Зо 09.04, Зо 09.05</p>
<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.	2		
<b>Практическое занятие №8</b> Порядок устранения неисправностей в номере.	2		<p>Уо 01.01, Уо 01.03 Уо 01.05, Уо 01.08</p>
<b>Практическое занятие №9</b> Составление графика работы горничных и уборщиков служебных помещений.	2		<p>Уо 02.04, Уо 02.07 Уо 02.08, Уо 03.01,</p>
<b>Практическое занятие №10</b> Составление алгоритма работы горничной в случае если гость в номере.	2		<p>Уо 04.02, Уо 05.01 Уо 09.01, Уо 09.02</p>
<b>Практическое занятие №11</b> Экспресс-уборка в номере, занятом VIP – клиентом.	2		<p>Уо 09.03</p>
<b>Практическое занятие №12</b> Правила этикета работников гостиниц. Обслуживание зарубежных гостей	2		
<b>Практическое занятие №13</b> Алгоритм действий горничной при забытых и оставленных вещах.	2		

	<b>Практическое занятие №14</b> Составление инструктажа по применению моющих и чистящих средств.	2		
	<b>Практическое занятие №15</b> Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования.	2		
	<b>Практическое занятие №16</b> Уборка помещений общего пользования	2		
	<b>Практическое занятие №17</b> Произвести расчет средств личной гигиены по номерам.	2		
	<b>Практическое занятие №18</b> Составление текста-напоминания гостям о необходимости защиты окружающей среды во время проживания в гостинице.	2		
	<b>Практическое занятие №19</b> Деловая игра «Ситуации с гостями».	2		
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N1</b> Работа с нормативными документами по санитарно-гигиеническим нормам, предъявляемым к гостиницам		2		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Подбирать и комплектовать тележку горничной для работы. 2. Производить текущую уборку и уборку после выезда гостя 3. Применять моющие средства и оборудование для уборки номерного фонда 4. Вести документацию по уборке номерного фонда.		72	ПК 3.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	У 3.1.01, У 3.1.02 У 3.1.03, У 3.1.04 У 3.1.05, У 3.1.06 У 3.1.07, У 3.1.08 У 3.1.09, У 3.1.10 У 3.1.11 Н 3.1.01, Н 3.1.02 Н 3.1.03, Н 3.1.04 Н 3.1.05, Н 3.1.06 Н 3.1.07, Н 3.1.08 Н 3.1.09, Н 3.1.10 Н 3.1.11
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Выявление дефектов и поломок мебели и оборудования в номерном фонде. 2. Производить различные виды уборочных работ. 3. Комплектация номерного фонда расходными материалами.		72	ПК 3.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04,	У 3.1.01, У 3.1.02 У 3.1.03, У 3.1.04 У 3.1.05, У 3.1.06 У 3.1.07, У 3.1.08 У 3.1.09, У 3.1.10



4. Сдача в стирку текстиля и вещей гостя.		ОК 05, ОК 09	У 3.1.11 Н 3.1.01, Н 3.1.02 Н 3.1.03, Н 3.1.04 Н 3.1.05, Н 3.1.06 Н 3.1.07, Н 3.1.08 Н 3.1.09, Н 3.1.10 Н 3.1.11
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>		
<b>Всего</b>	<b>208/194</b>		

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:** кабинет «Организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Мастерские «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями), оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 образовательной программы по данной специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., исп. 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., исп. 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. Основные электронные издания**

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)

##### **3.2.2. 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. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. – СПб.: Питер, 2015.– 240с.

4. Ушаков Д.С. Технологии продаж в туристическом бизнесе. – Ростов н/Д.: Феникс, 2016.–240с.

5. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: учебник. –М.: Финансы и статистика, 2015.– 288с.

6. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. –М.: КНОРУС, 2017.–104с

#### 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

