

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА**

**МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ РМАТ**

**КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

Утверждаю:  
Проректор РМАТ – Директор  
Московского филиала

  
Соколов А.С.

« 20 » 26 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля: ПМ 05 «Выполнение работ по одной или  
нескольким профессиям рабочих, должностям служащих («Горничная»)**

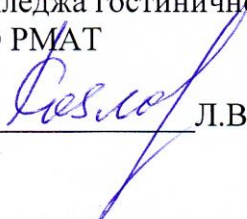
**Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Одобрена  
Методическим советом  
Колледжа гостиничного  
сервиса Московского филиала РМАТ

Разработана  
на основе Федерального государственного  
образовательного стандарта по специальности  
среднего профессионального образования 43.02.11  
«Гостиничный сервис»

Протокол № 4 от 24.05 2018 г.

Директор  
Колледжа гостиничного сервиса  
МФ РМАТ

  
Л.В. Козловская

Заместитель директора по учебной работе  
Колледжа гостиничного сервиса  
МФ РМАТ

  
Т.М. Табенкина

Зав.библиотекой

  
М.В. Ефремова

**Разработчик:** Сивченко С.В., доцент колледжа гостиничного сервиса МФ РМАТ, к.т.н.

**Рецензент:** Павлова О.Б., директор по гостиничному хозяйству АО ТКК «Вега»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ</b>	стр. 5
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ</b>	6
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>	9
<b>4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	10
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ</b>	18

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Выполнение работ по профессии горничная

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по одной или профессиям рабочих, должностям служащих (Горничная)**, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- Соблюдать внешний вид и культуру поведения.
- Осуществлять технологию обслуживания гостиничного фонда

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования, при освоении профессии рабочего: горничная

- в дополнительном профессиональном образовании
- в профессиональной подготовке

Опыт работы не требуется.

**Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по профессии горничная**

### 1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:

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

**иметь практический опыт:**

- в знаниях правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостиницах;
- во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- по комплектации тележки горничной
- выполнения различных категорий уборочных работ;
- в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных работ;
- в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.
- в работе, связанной с обслуживанием VIP-гостей

**Знать:**

- правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;
- размеры площади каждого номера;
- систему работы коммуникаций;
- состояние оборудования;

- правила техники безопасности, противопожарной безопасности;
- сроки проживания клиентов в номерах;
- рациональную организацию труда на рабочем месте;
- требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;
- ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов);
- нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены;
- правила и особенности применения чистящих и моющих средств;
- виды и последовательность уборочных операций;
- основные виды уборочных работ
- правила техники безопасности при проведении уборочных работ;
- понятие о способах и формах оказания услуг.
- виды услуг;
- формы организации обслуживания населения;
- основные понятия профессиональной этики, правила профессионального поведения;
- нормативные документы по обслуживанию гостей
- правила оформления заказа на производство услуги;
- права и обязанности потребителей и производителей услуг

**1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**  
учебной практики – 108 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Соблюдать внешний вид и культуру поведения.
ПК 5.2.	Осуществлять технологию обслуживания гостиничного фонда.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий

ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 3. Структура и содержание профессионального модуля

Таблица 1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля*	Всего часов на практику	Практика			
			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	курс	семестр
1	2	3	4	5	6	7
ПК 5.1 – 5.2	ПМ. 05 Выполнение работ по профессии горничная	108	108	-	2	3

#### 3.1. Тематический план практики профессионального модуля

Таблица 2

---

\* Раздел

Наименование разделов и тем №	Виды работ	Учебная практика часов
1	2	3
<b>Тема 1</b> Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Содержание:	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции.	4
	2. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду горничной.	6
	3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	4
	4. Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Охрана труда в гостиничных предприятиях	4
	5. Правила обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими средствами Нормы расхода	12
	<b>Итого:</b>	<b>30</b>
<b>Тема 2</b> Технология уборочных работ в гостинице	Содержание:	
	1. Рабочая тележка горничной: требования к оснащению и комплектации	12
	2. Повседневная текущая уборка	12
	3. Уборка номера после отъезда гостей.	18
	4. Обращение с личными вещами гостя	6
	5. Вечерняя уборка. Особенности	6
	6. Генеральная уборка гостиничных номеров	12
	7. Особенности уборки административных и офисных помещений	6
8. Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды: зарубежный и отечественный опыт	6	



	<b>Итого:</b>	<b>78</b>
--	---------------	-----------

### 3.2. Содержание практики

#### 3.2.1. Содержание учебной практики

**Вид деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям работ, должностей служащих**

**Виды работ по учебной практике:**

1. Инструктаж по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности
2. Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции
3. Должностная инструкция горничной, требования, предъявляемые к ее внешнему виду
4. Квалификационные требования к горничной
5. Подготовка горничной к работе
6. Правила поведения персонала службы эксплуатации номерного фонда. Правила этикета и поведения горничной
7. Требования к работе с картой-ключом
8. Технология работы с инвентарем, механизмами, рабочей тележкой. Комплектация рабочей тележки
9. Правила эксплуатации современных уборочных механизмов
10. Правила обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими средствами. Нормы расхода
11. Последовательность выполнения различных видов уборки комнат в номерах.
12. Последовательность уборки санузла. Использование санитарно-гигиенических принадлежностей
13. Технология работы с постельным и банным бельем. Виды заправки постели
14. Технология проведения ежедневной текущей уборки гостиничного номера
15. Технология проведения вечерней уборки гостиничного номера
16. Технология проведения экспресс - уборки
17. Технология проведения генеральной уборки номера
18. Технология уборки номера после выезда гостя
19. Особенности уборки административных и офисных помещений
20. Временные нормативы по видам уборочных работ
21. Подготовка номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведение дезинсекции
22. Работа, связанная с обслуживанием VIP гостей
23. Правила работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой
24. Охрана труда в гостинице Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды: зарубежный и отечественный опыт

25. Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания

Таблица 3

Индекс модуля, МДК	Раздел, тема №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов	Коды компетенций	
					ОК	ПК
<b>МДК 01</b>  <b>Организация обслуживания номерного фонда гостиниц</b>	<b>Раздел 1.</b> Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиниц	Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции.		4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 5.1 - ПК 5.2
		Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения. Требования, предъявляемые к внешнему виду горничной.		6		
		Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.		4		
		Правила противопожарной безопасности, средства пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Охрана труда в гостиничных предприятиях		4		

		Правила обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими средствами Нормы расхода		12		
			<b>Итого:</b>	<b>30</b>		
<b>МДК 02 Организация обслуживания номерного фонда гостиниц</b>	<b>Раздел 2.</b> Технология уборочных работ в гостинице	Рабочая тележка горничной: требования к оснащению и комплектации		12	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 5.1 ПК 5.2
		Повседневная текущая уборка		12		
		Уборка номера после отъезда гостей.		18		
		Обращение с личными вещами гостя		6		
		Вечерняя уборка. Особенности		6		
		Генеральная уборка гостиничных номеров		12		
<b>МДК 05</b>	<b>Раздел 2.</b> Технология уборочных работ в гостинице	Особенности уборки административных и офисных помещений		6		
		Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды: зарубежный и отечественный опыт		6		
			<b>Итого:</b>	<b>78</b>		



#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия тренингового кабинета «Гостиничный номер» ».

Оборудование учебного кабинета:

телефон, телевизор, мини-бар, двуспальная кровать, прикроватные тумбочки, мини-сейф, ковровое покрытие, набор посуды, набор письменных принадлежностей, информационные и рекламные материалы, туалетная комната с раковиной, унитазом, душем, зеркалом, халат банный, туалетные принадлежности, пакеты для прачечной, химчистки

##### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

Основная:

##### ЭБС «Университетская библиотека»:

Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д.Уокер ; ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

Дополнительная:

1. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. - М.: Издательский центр «Академия 2015.
1. Журналы периодического издания «Отель», «Гостиничное дело» ,«PRO отель», «Гостиница и ресторан»

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.2. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и	- Качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. - Оценка готовности номеров к заселению - Точность и правильность решения профессиональных задач по	Экспертная оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за

<p>служебных помещений.</p>	<p>правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг.</li> <li>- Оценка качества оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,</li> <li>- Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции.</li> <li>- Оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей</li> <li>- Оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя</li> <li>- Оценка техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</li> <li>- Оценка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>- Оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем и оборудованием</li> </ul>	<p>деятельностью обучающегося на учебной и производственной практике.</p>
-----------------------------	---	---

<p><b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b></p>	<p><b>Основные показатели оценки результата</b></p>	<p><b>Формы и методы контроля и оценки</b></p>
<p>ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии.</li> <li>- способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д.</li> <li>- наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.</li> </ul>	
<p>ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции и услуг.</li> <li>- полнота оценки эффективности и качества выполнения</li> </ul>	

(подчиненных), за результат выполнения заданий.		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	

Разработчик:

Колледж гостиничного сервиса  
МФ РМАТ

преподаватель, к.т.н.



Сивченко С.В.