

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

2023 г

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 | | Навыки: |
|------------------|----------|---|
| | 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 | | Умения: |
| | 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 | | Знания: |
| | 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 | |
| ПК 3.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 | Раздел 1. Организация работы функциональных процессов в административно-хозяйственной службе | 58 | 50 | 58 | 38 | | 2 | | | | |
| | Учебная практика | 72 | 72 | | | | | | 72 | | |
| | Производственная практика | 72 | 72 | | | | | | | 72 | |
| | Промежуточная аттестация | 6 | | | | | | 6 | | | |
| | Всего: | 208 | 194 | 58 | 38 | | 2 | 6 | 72 | 72 | |

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 |
| Раздел 1 Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе. | | 58/38 | | |
| МДК 03.01 Организация деятельности горничной | | 56/38 | | |
| Тема 1.1. Теоретические основы гостиничной деятельности | Содержание | 6/4 | 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 | | |
| | В том числе практических занятий и лабораторных работ | 4 | | |
| | Практическое занятие №1 Виды инструктажа. Противопожарная безопасность | 2 | | |
| | Практическое занятие №2 Составление инструктажа по технике безопасности в гостинице. | 2 | | |
| Тема 1.2. Технология и организация уборки номеров | Содержание | 50/34 | 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> |
| В том числе практических занятий | 34 | | |
| Практическое занятие №3 Деловая игра «Проведение собеседования при приеме на работу в АХС» | 2 | | |
| Практическое занятие №4 Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней. | 2 | | |
| Практическое занятие №5 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> |
| Практическое занятие №6 Способы комплектации тележки горничной. | 2 | | |
| Практическое занятие №7 Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. | 2 | | |
| Практическое занятие №8 Порядок устранения неисправностей в номере. | 2 | | <p>Уо 01.01, Уо 01.03 Уо 01.05, Уо 01.08</p> |
| Практическое занятие №9 Составление графика работы горничных и уборщиков служебных помещений. | 2 | | <p>Уо 02.04, Уо 02.07 Уо 02.08, Уо 03.01,</p> |
| Практическое занятие №10 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> |
| Практическое занятие №11 Экспресс-уборка в номере, занятом VIP – клиентом. | 2 | | <p>Уо 09.03</p> |
| Практическое занятие №12 Правила этикета работников гостиниц. Обслуживание зарубежных гостей | 2 | | |
| Практическое занятие №13 Алгоритм действий горничной при забытых и оставленных вещах. | 2 | | |

| | | | | |
|---|--|----|---|--|
| | Практическое занятие №14 Составление инструктажа по применению моющих и чистящих средств. | 2 | | |
| | Практическое занятие №15 Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования. | 2 | | |
| | Практическое занятие №16 Уборка помещений общего пользования | 2 | | |
| | Практическое занятие №17 Произвести расчет средств личной гигиены по номерам. | 2 | | |
| | Практическое занятие №18 Составление текста-напоминания гостям о необходимости защиты окружающей среды во время проживания в гостинице. | 2 | | |
| | Практическое занятие №19 Деловая игра «Ситуации с гостями». | 2 | | |
| Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела N1 Работа с нормативными документами по санитарно-гигиеническим нормам, предъявляемым к гостиницам | | 2 | | |
| Учебная практика Виды работ 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 |
| Производственная практика Виды работ 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 |
| Промежуточная аттестация | 6 | | |
| Всего | 208/194 | | |

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 |

