к ООП по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»

Утверждена приказом руководителя
образовательной организации
№ 168-од от 01 июля 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ГОРНИЧНАЯ, ПОРТЬЕ, АГЕНТ ПО ЗАКУПКАМ)

г.о. Электросталь, 2021 г.

РАССМОТРЕНО
ПЦК профессионального
цикла по специальностям
38.02.01 Экономика и
бухгалтерский учет (по
отраслям) и 43.02.14
Гостиничное дело
Протокол № 1
«31» августа 2021 г.
_____ / Исаева О.В. /

Программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам) разработана в соответствии с требованиями:

1. Примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г., регистрационный № 43.02.14-170717

2. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ № №1552 от «09» 2016 года (регистрационный № 44974 от «26» декабря 2016 г.)

3.Федерального закона от 31 июля 2020 г. №304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся;

4.Приказа Министерства просвещения Российской Федерации «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования» № 747 от 17.12.2020 г., регистрационный № 62178 от 22.01.2021 г.

5. Учебного плана по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного «01» июля 2021 г. приказ № 168-од.

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Электростальский колледж»

Разработчик: Вальцова Виктория Алексеевна

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)	**4**
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)	**6**
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)	**7**
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)	**25**
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)	**29**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО **43.02.14 Гостиничное дело**

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения учебной дисциплины ***обучающийся должен уметь*:**

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;

В результате освоения учебной дисциплины ***обучающийся должен знать*:**

- правила пользования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- процедуру выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Иметь практический опыт:

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- участия в программах обучения, повышения квалификации;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также
- участия в актировании;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
- составления отчета о движении номерного фонда.

1.3. Количество часов на освоение профессионального модуля:

Всего часов – **440 часов**
Из них на освоение МДК.05.01 – 272 часа
на практику учебную – 72 часа
на практику производственную – 72 часа.
Самостоятельная работа – 15 часов
Комплексный экзамен – 24 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид деятельности ***Выполнение работ по рабочей профессии Горничная*** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование 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 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
Доп. ПК4	Производство работ по рабочей профессии 11695 Горничная

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля ПМ.05 **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)**

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час.	Объем образовательной программы, час.						
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.						Самостоятельная работа
			Обучение по МДК, в час.				Практики		
			всего, часов	Теоретическое обучение	Лабораторных и практических занятий	Консультации	учебная, часов	производственная, часов *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*	
1	2	3	4		5	6	7	8	9
Доп. ПК4 ОК 01 – ОК 11	МДК.05.01 Производство работ по рабочей профессии 11695 Горничная	**257**	**257**	160 149	120 108	1	-	-	**15**
	Учебная практика, часов	**72**	**-**		-	-	**72**	-	-
	Производственная практика, часов	**72**	**-**		-	-	-	**72**	-
	Комплексный экзамен	**24**							
	Всего:	**440**	**257**	149	108	**1**	**72**	**72**	**15**

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.05 **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)**

Наименование разделов и тем		**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся**	**Объем часов**	**Уровень освоения**
1		**2**	**3**	**4**
Введение	1	Характеристика и назначение основных служб гостиницы. Роль и значение службы эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия	**2**	***1***
Раздел 1.			**18**	
Тема 1.1. Виды гостиничных помещений	1	**Содержание учебного материала** Виды гостиничных помещений. Технология работы поэтажного персонала	2	***1-2***
Тема1.2. Должностные обязанности	1	**Содержание учебного материала** Должностные обязанности горничных всех смен.	1	**1-2**
	2	Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности.	1	
	3	Правила поведения и стандарты для горничных	2	
Тема 1.3. Уборочный инвентарь	1	**Содержание учебного материала** Инвентарь для сухой и влажной уборки. Уборочная техника. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств	1	***2-3***
	2	Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием	1	
	3	Уборочный инвентарь. Пылесос. Системы централизованного пылеудаления. Устройства для мытья окон. Правила использования инвентаря	2	
	4	**Практическое занятие.** Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки	2	
	5	**Самостоятельная работа сделать сообщение**: Европейский стандарт классификации номеров. Международная классификация.	2	
Раздел 2.			**116**	

Тема 2.1. Стандарты уборки горничной		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Стандарты уборки горничной	2	
	2	Обзор моющих средств для отелей	2	
Тема 2.2. Санитарно – гигиенические принадлежности		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Санитарно – гигиенические принадлежности. Виды предметов личной гигиены для гостя.	2	
	2	**Практическое занятие.** Правила раскладки в ванной комнате	2	
	3	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы	2	
Тема 2.3. Виды сервисов. Технологии работ с инвентарем и оборудованием.		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Информационная папка для гостей	2	
	2	Правила пользования оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.	2	
	3	Процедура и последовательность уборки номеров: влажной уборки забронированных номеров, ежедневной текущей уборки	2	
	4	Процедура и последовательность уборки номеров после выезда гостей	2	
	5	Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.	2	
	6	Подготовка комнаты ко сну гостей. Приемы подготовки кровати ко сну. Возобновление материалов для гостя. Методы регулирования приборов и оборудования номера	2	
	7	Контроль качества уборки номеров. Процедура оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию. Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Мероприятия по устранению технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	1	
	8	**Самостоятельная работа:** «Разработка стандартов для горничных»	1	
	9	**Практическое занятие.** Анализ профессиональных моющих и чистящих средств разных производителей	1	
	10	**Практическое занятие.** Подбор и комплектация средств для уборки помещений	1	
	11	Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь	1	
	12	**Практическое занятие.** Комплектация тележки горничной	2	***2-3***

	13	**Практическое занятие.** Составление алгоритма действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях	2	
	14	Процедура и порядок замены номеров. Порядок уведомления гостя о замене номера. Порядок оформления отчетности о замене номера.	2	
	15	**Практическое занятие.** Процедуры организации перемещения личных вещей гостя. Процедуры осмотра оставляемого номера и актирования (в случае необходимости). Формы взаимодействия со Службой прием и размещения.	2	
	16	Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки	2	
	17	Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды	2	
	18	Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля	2	
	19	Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля	2	
	20	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	2	
	21	Оборудование прачечных	2	
	22	Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц	2	
	23	**Практическое занятие.** Технология работы с различными видами покрытий полов	2	
	24	**Практическое занятие.** Технология работы с мраморными полами	2	
	25	**Практическое занятие.** Технология уборочных работ	2	
	26	**Практическое занятие.** Процедура хранение инвентаря для уборки	2	
	27	**Самостоятельная работа студентов:** «Составить алгоритм действий при проведении генеральной уборки в номерах»	1	***3***
Тема 2.4. Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки.	1	
	2	Безопасность гостей	1	
	3	Инновации в организационной структуре службы хаускипинг	1	
	4	Комплектация гостевых номеров	1	
	5	**Практическое занятие.** Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами	2	
	6	**Практическое занятие.** Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств	2	***2-3***
	7	**Практическое занятие.** Оформление технологических документов службы номерного фонда	2	

Тема 2.5. Порядок передачи дежурства в конце смены	1	**Содержание учебного материала**		***2-3***
		Отличительные признаки технологии уборки свободных и заселенных номеров	2	
	2	Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений	2	
	3	Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок	2	
	4	**Практическое занятие.** Отработка навыков работы с ключами от гостиничных номеров	2	
	5	**Практическое занятие.** Решение ситуационных задач по ключевому хозяйству и методам предотвращениям краж	2	
	6	**Практическое занятие.** Передача смены	2	2-3
	7	**Практическое занятие.** Передача разных типов смен	2	
Тема 2.6. Предоставление бытовых услуг		**Содержание учебного материала**		***2-3***
	1	Предоставление бытовых услуг на этаже	2	
	2	**Практическое занятие.** Составление алгоритма действий при проведении генеральной уборки в номерах	2	
	3	Характеристики основных услуг	2	
	4	Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице	2	
	5	Техника безопасности в оздоровительном центре	2	
	6	**Практическое занятие.** Правила поведения в конфликтных ситуациях.	4	
	7	**Самостоятельная работа студентов:** Система управления гостиницами и другими средствами размещения	2	3
Практическое занятие. Контрольная работа.			**1**	
Раздел 3.Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы			**46**	
Тема 3.1. Организационно – управленческая структура административно – хозяйственной службы гостиницы.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия		
	2	Структура, функции службы эксплуатации номерного фонда.		
	3	Состав и подчиненность в АХС гостиницы		
	4	Организационная структура		

Тема 3.2. Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Система классификации гостиниц и других средств размещения.		
	2	Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий.		
	3	Требования к номерам гостиниц и других средств размещения.		
	4	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.		
Тема 3.3 Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Квалификационные требования (профессиональные стандарты) для первого квалификационного разряда.		
	2	Службы номерного (гостиничного) фонда (номер квалификационных требований – 4.2).		
	3	Должностная инструкция горничной.		
	4	Правила личной гигиены и внешний вид.		
	5	Культура межличностного общения.		
	6	Владение иностранным языком.		
	7	Забота о гостях.		
	Практические занятия			
	№ 1. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен. Описание стандартного гостиничного номера: планировка (чертеж), оснащение, отделка с указанием звездности и требований нормативных актов. Принципы выполнения уборки. Описание уборки номерного фонда в виде таблицы.		2	2,3
Тема 3.4 Технология работы поэтажного персонала.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Поэтажный персонал их основные функции		
	2	Основные задачи поэтажного персонала		
	3	График выхода на работу		
Тема 3.5. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Рассмотрение вакансии		
	2	Собеседование с потенциальным сотрудником		
	3	Документы необходимые для трудоустройства		
	4	Трудовой кодекс РФ		
	5	Отбор кандидатов на принимаемую должность		
	6	Оформление на работу		
	Содержание учебного материала		2	1,2
	1	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы.		

Тема 3.6. Должностные обязанности.	2	Должностные обязанности супервайзеров данной службы.		
	3	Должностные обязанности горничной		
	4	Должностные обязанности коридорного		
	5	Должностные обязанности работников химчистки		
Тема 3.7 Прием дежурства.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Процедура принятия смены.		
	2	Подготовка и организация работы.		
	3	Нормативы проведения уборочных работ.		
	4	Проверка на исправность, сохранность и санитарное состояние инвентарь, подготовка необходимых моющих и других средств к работе; подготовка достаточного количества постельного белья и полотенец.		
Тема 3.8 Охрана труда и техника безопасности.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Правила и нормы безопасности и охраны труда на рабочем месте.		
	2	Санитарные требования.		
	3	Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений.		
	4	Предупреждение травм, связанных с поднятием и транспортировкой тяжестей.		
	5	Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием.		
	6	Требования безопасности перед началом уборочных работ.		
	7	Требования безопасности во время работы.		
	8	Требования безопасности по окончании работы.		
Тема 3.9. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице		
	2	Типы ключей в гостинице		
	3	Потеря ключа персоналом		
	4	Потеря ключа гостями гостиницы		
	5	Методы предотвращения гостиничных краж		
Тема 3.10. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Предметы гостеприимства одноразового пользования		
	2	Мыло, качество и оформление		
	3	Жидкости: шампуни, гели, лосьоны, эликсиры для зубов. Качество и их оформление		
	4	Аксессуары: виды, качество и оформление		
	5	Предметы и средства по уходу за обувью		
	6	Пополнение номера продукцией индивидуального пользования		

Тема 3.11. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Проверка работы технического оборудования номера		
	2	Заявка на ремонт		
	3	Ремонт или замена технического оборудования		
	4	Инженерно-техническая служба гостиницы		
	Практические занятия		18	
	№ 2. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы		2	2,3
	№ 3. Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы		2	2,3
	№ 4. Основные технологические документы АХС гостиницы		2	2,3
	№ 5. Уборочные материалы, техника, инвентарь		2	2,3
	№ 6. Проведение сравнительного анализа должностных обязанностей и работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.		2	2,3
	№ 7. Информационная папка для гостей		2	2,3
	№ 8. Описание технологических процессов приема и передачи смены.		2	2,3
	№ 9. Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком инфицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон и графиком контроля чистоты и порядка в общественных туалетах.		2	2,3
	№ 10. Порядок уборки общественных помещений гостиницы		2	2,3
	Самостоятельная работа		4	
	№ 1. Составление графика работы персонала гостиницы.		1	3
	№ 2. Изучение Требований к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Изучение Перечня основных, и дополнительных услуг гостиничного предприятия.		1	3
	№ 3. Разработка информационной папки.		1	3
	№ 4. Написание эссе «Уборщица или Королева чистоты»		1	3
Раздел 4. Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования			**58**	
	Содержание учебного материала		2	

Тема 4.1. Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров	1	Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели.		1,2
	2	Типы номеров. Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности.		
	3	Стандартная комплектация гостевого номера.		
	4	Дополнительные принадлежности для комфортного проживания.		
	5	Комплектация гостевых номеров различной комфортности.		
	6	Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями.		
Тема 4.2. Приемка номера	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Инвентаризация белья.		
	2	Контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка.		
	3	Технология приемки номера, актирование утерянной собственности клиентов.		
	4	Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера.		
	5	Утилизация мусора.		
	6	Технология уборочных работ.		
Тема 4.3. Проведение замены номеров	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Технология замены номеров.		
	2	Уведомление о замене номера, оформление и ведение отчетности.		
	3	Организация перемещения личных вещей клиента.		
	4	Взаимодействие с руководителем службы номерного фонда, службой приема и размещения		
Тема 4.4. Контроль качества уборки и содержания номеров	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Цели и технологический процесс контроля качества уборки номеров.		
	2	Технология уборки номерного фонда: последовательность уборки гостевых номеров (по просьбе гостей; под заезд; номера с текущей уборкой; номера после выезда; номера, заезд в которые назначен не в текущий день).		
	3	Виды уборки; этапы в процессе уборки номеров.		
	4	Корректировка в зависимости от ситуации.		
	5	Процедура оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию.		
Тема 4.5. Забота о гостях в процессе заселения.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Информация о статусе номеров.		
	2	Информационная папка для гостей.		

	3	Первый контакт с гостем, изучение привычек гостя.		
	4	Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами.		
	5	Быстрая и четкая реакция на просьбы гостей, сохранение хладнокровия в случае претензий гостя.		
	Практические занятия		2	
	№ 1. Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности.		1	2,3
	№ 2. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня». Составление схемы технологического процесса «Приемка номера». Проведение замены номеров.		1	2,3
Тема 4.6. Оснащение и оборудование рабочего места.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Средства уборки.		
	2	Инвентарь и оборудование для уборки.		
	3	Правила хранения различных средств уборки.		
	4	Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования.		
Тема 4.7. Подготовка и организация уборочных работ.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки.		
	2	Подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования.		
	3	Ассортимент, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств.		
	Практические занятия		1	
	№ 3. Правила хранения различных средств уборки. Техника безопасности.		1	2,3
	№ 4. Комплектация тележки горничной. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования.		1	2,3
Тема 4.8. Технические требования к услугам по уборке.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Виды и взаимосвязь уборочных работ.		
	2	Технология выполнения различных видов уборочных работ.		
	3	Особенности и методы повседневной и нестандартной уборки.		
	Практические занятия			

	№ 5. Дезинсекция. Соблюдение стандартов чистоты, профилактических мер. Признаки появления насекомых-вредителей. Характеристика химических веществ и инсектицидов. Методы борьбы с различными вредителями (насекомыми, грызунами). Характеристика и ассортимент средств, применяемых для борьбы с вредителями. Характеристика оборудования, применяемого для борьбы с вредителями.		2	1,2
Тема 4.10. Технология работы по уборке гостевых номеров.	**Содержание учебного материала**		4	1,2
	1	Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров.		
	2	Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов; подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам.		
	3	Уборка номера вовремя проживания гостя. Текущая уборка номеров после дневных отъездов.		
	4	Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы.		
	5	Стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья.		
	6	Уборка ванных комнат.		
	7	Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.		
	8	Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.		
	9	Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки.		
	10	Генеральная уборка номера. Процедура генеральной уборки номеров различных категорий и типов.		
	11	Уборка подносов/столов рум-сервиса.		
	12	Порядок выноса мусора и подносов (уборки посуды и доставки ее в службу приготовления пищи).		
	13	Оформление документации.		
Тема 4.11. Уборка служебных и общих помещений.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений.		
	2	Порядок уборки общественных помещений.		
	3	Распределение работы между горничными.		
	4	Технология уборки санитарных комнат.		
	5	Процедуры и технологии ухода за растениями и цветами.		

Тема 4.12.Методы уборки и виды оборудования для уборки различных типов поверхности (объектов уборки).	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Основные виды и источники грязи на покрытиях пола.		
	2	Технология работы с различными видами покрытий полов.		
	3	Обслуживание ковровых покрытий.		
	4	Ковровые покрытия, машинная чистка.		
	5	Виды чистки: удаление пятен, промежуточная, глубокая, влажная.		
	6	Типы полов с твердым покрытием и особенности ухода за жесткими покрытиями пола.		
	Практические занятия		**10**	
	№ 6. Выведение пятен. Обнаружение и выведение пятен. Техника и с пользования пятновыводителей, выбор соответствующего вида очистителя. Приемы обнаружения и техника выведения пятен (со стен, ковров, мебели и т.д.).		2	
	№ 7. Определение различий методов текущей и генеральной уборки номера и методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера. Изучение процедуры сдачи и приема белья.		2	2,3
	№ 8. Описание схемы технологии уборки номера после выезда гостя (метод уборки «21 шаг»). Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Составление графика генеральной уборки в соответствии с установленными правилами. Составление таблицы «Методы очистки ковровых покрытий в зависимости от типа загрязнения».		4	2,3
	№ 9. Изучение стандартов заправки кровати; правил работы с постельным бельем и правилами обращения с личными вещами проживающих при уборке номера, чтобы избежать конфликтов.		2	2,3
Тема 4.14. Технология завершения уборочных работ.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Техника разгрузки, уборки и хранения тележки.		
	2	Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полках для хранения.		
	3	Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки.		
	4	Порядок содержания и хранения суточного инвентаря		
	5	Процедура уборки служебных помещений		
	6	Отчет о проведении уборочных работ.		
	Практические занятия		**12**	
	№ 10. Составление схемы технологии завершения уборочных работ Составление «Отчета горничной о занятости номеров» (по форме)		2	2,3

	№ 11. Изучение стандартов и технологий различных видов уборки.		2	2,3
	№ 12. Изучение правил применения карточки «Не входите в номер», «уберите номер»		2	2,3
	№ 13. Изучение видов постельного белья, нормативов смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы и стандартов заправки кровати.		2	2,3
	№ 14. Описание последовательность технологических операций во время экстракционной чистки коврового покрытия. Изучение технологии работы с различными видами покрытий полов.		2	2,3
	№ 15. Изучение правил работы с вещами гостей. Изучение перечня аксессуаров и порядок их укладки в комнате. Изучение перечня аксессуаров и порядок их укладки в санузле.		2	2,3
Раздел 5. Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества.			**18**	
Тема 5.1. Комплексное решение вопросов безопасности.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Сущность категории «безопасность».		
	2	Многогранность сферы обеспечения безопасности клиентов и персонала гостиницы.		
	3	Основные принципы построения системы безопасности гостиницы.		
	4	Меры безопасности и обеспечение комфорта гостей. Электробезопасность.		
	5	Травматическая безопасность в номере и общественных зонах. Санитарная безопасность гостей.		
	6	Меры безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты).		
	7	Условия для лиц с ограниченными физическими возможностями.		
Тема 5.2. Правила поведения в экстремальной ситуации.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Методы и способы предотвращения паники.		
	2	Процедуры и методы оповещения спецслужб (МЧС, скорая помощь, милиция) и служб гостиницы о возникновении и характере чрезвычайной ситуации.		
	3	Методы и средства сообщения достоверной информации о захватах заложников, террористических угрозах соответствующим спецслужбам и службе безопасности гостиницы.		
Тема 5.3. Противопожарная безопасность.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Пожарно-охранная сигнализация.		
	2	Технология пожаротушения с использованием имеющихся средств.		
	3	Приемы оказания первой помощи при пожаре и действия по эвакуации гостей из номеров.		
	Практические занятия		**10**	

	№ 1. Приемы оказания первой (доврачебной) помощи. Порядок использования содержимого «аптечки первой помощи». Оказание медицинской помощи при ожогах, глубоких ранах, травматическом шоке, при алкогольном опьянении, сердечной недостаточности, инфаркте, инсульте.		2	2,3
	№ 2. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Системы доступа в номера и помещения гостиницы. Традиционные замки с ключами. Электронно-магнитные замки с картами. Методы предотвращения гостиничных краж. Материальная ответственность горничной за сохранность вещей и ценностей гостя. Правила пользования ключами. Ответственность горничной за свой личный ключ от номеров и служебных помещений.		2	2,3
	№ 3. Обеспечение сохранности вещей гостя. Процедура организации перемещения личных вещей гостя при замене номера. Организация хранения личных вещей. Сейфы в гостиничных номерах. Обеспечение сохранности особо ценных вещей (документы, драгоценности ит.п.). Оставленные и забытые вещи. Технология проверки наличия и актирования утерянной собственности гостей. Порядок работы с забытыми вещами. Журнал регистрации оставленных и забытых вещей.		2	2,3
	№ 4.Составление схемы обеспечения службой номерного фонда комплексной системы физическая безопасности гостя. Освоение стандартов поведения персонала гостиницы в экстремальных условиях. Принятие мер на месте происшествия. Безопасность гостя		2	2,3
	№ 5.Изучение методов обеспечения сохранности личного имущества и денег. Изучение порядка работы с вещами гостя. Проверка наличия и актирования утерянной собственности гостей. Учет и возврат забытых вещей.		2	2,3
	Самостоятельная работа		2	
	Изучение системы безопасности гостиницы. Изучение средств оперативной связи, локальной сети гостиницы, аудио- и видеонаблюдения. Изучение ст. 925 ГК РФ «Хранение в гостинице». Изучение правил хранения в гостинице забытых вещей. Изучение приемов, применяемых для минимизации и ликвидации гостиничных краж. Изучение механизмов поведения людей и предотвращения паники во время нештатной ситуации.		2	3
Раздел 6. Обеспечение сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря			**16**	
Тема 6.1. Обеспечение исправности оборудования и	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Процедуры проверки рабочего состояния и регулирования работы бытовых приборов, оборудования номера.		
	2	Проверка исправности всех комплектующих принадлежностей номера при дневной уборке номера.		

бытовых приборов номера.	3	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде.		
	4	Приемы приведения в порядок оборудования номера.		
	5	Контроль при проведении ремонтных, сантехнических работ в заселенном номере.		
	6	Процедура проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера при выезде гостя. Нормативы устранения неполадок.		
	7	Приемы приведения в порядок оборудования и бытовых приборов номера.		
	8	Составление и передача заявки о поломках и неисправностях		
Тема 6.2. Учет и контроль средств проведения уборочных работ.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием		
Тема 6.3. Ответственность за сохранность белья.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Сдача и прием белья.		
	2	Приемы инвентаризации белья.		
	3	Приемка белья от проживающих при выезде их номеров.		
Тема 6.4. Порядок контроля за использование товаров мини-бара.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Ежедневный контроль за использованным товаром мини-бара при проживании гостя.		
	2	Процедура контроля за использованием товаров мини-бара при выезде гостя (до окончания процедуры check-out).		
Тема 6.5. Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	При выезде гостя проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком; данная операция должна быть произведена до окончания процедуры check-out.		
	2	Процедура причинение ущерба имуществу отеля.		
	3	Составление доказательной базы и ознакомление гостя.		
	4	Акт о порче имущества гостиницы.		
	Практические занятия		**4**	
	№ 1. Мониторинг сохранности оборудования, бытовой техники, комплектующих номера в соответствии со стандартами. Подача заявок о неисправностях и поломках. Составление акта о порче имущества гостиницы (Форма 9-Г)		2	2,3
	№ 2. Инвентаризация белья. Контроль использования моющих и чистящих средств.		2	2,3
	Самостоятельная работа		2	
	1. Процедуры контроля и обеспечение технической исправности оборудования и бытовых приборов. 2. Изучение нормативных документов, отражающих ответственность сотрудников за сохранность гостиничного имущества. 3. Порядок обеспечения сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.		2	

Раздел 7. Прием и своевременно выполнение заказов проживающих на дополнительные услуги			**21**	
Тема 7.1. Услуги прачечной-химчистки.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Услуги, предоставляемые прачечной-химчистки		
	2	Оборудование прачечной в гостинице		
	3	Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки		
	4	Стандарты обслуживания		
	5	Бланки для заполнения при сдаче вещей		
	6	Знаки, используемые для маркировки изделия		
Тема 7.2. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля.	**Содержание учебного материала**		2	1,2
	1	Организация и контроль работы прачечной-химчистки		
	2	Заведующий прачечной		
	3	Начальник смены		
	4	Оператор стиральных машин		
	5	Оператор гладильного оборудования		
	6	Портная		
	7	Аппаратчик химчистки		
	8	Контролер химчистки		
	9	Гладильщица химчистки		
	10	Сотрудник бельевой		
Тема 7.3. Униформа сотрудников отеля.	1	Основные требования к внешнему персоналу гостиницы	2	1,2
	2	Санитарно-гигиенические требования		
	3	Медосмотры и личные медицинские книжки		
	4	Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов гостиницы		
	5	Правила использования униформы		
	6	Порядок выдачи и смены служебной одежды.		
Тема 7.4. Современные технологии ухода за одеждой (от стирки до химчистки).	1	Последовательность и приемы стирки.	2	1,2
	2	Виды тканей, особенности ухода, маркировка.	2	
	3	Химчистка.	2	
Тема 7.5. Спортивно-оздоровительный	1	Должностные обязанности сотрудников спортивно-оздоровительного центра.	2	1,2
	2	Виды и типы спортивно-оздоровительных услуг		
	3	Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице	2	
	4	Техника безопасности в оздоровительном центре	2	

центр гостиничного предприятия.	**Практические занятия**	**3**	
	№ 1. Озеленение гостиничных помещений. Активная и нейтральная система озеленения Виды озеленения в гостиницах. Виды, типы и разновидность растений. Озеленение и интерьер. Озеленение номеров. Уход за растениями.	3	2,3
Консультация		**1**	3
Всего:		**296**	
Учебная практика УП.05 **Виды работ** 1. Общая характеристика предприятия: - история создания и развития; - ознакомление с уставом, его учредители; 2. Инструкция по технике безопасности на предприятии. 3. Организационно – правовая форма и форма собственности; - основные задачи и виды услуг; - перспективы развития. 4. Организационно – технологические аспекты деятельности предприятия: - состав и назначение помещений предприятий, взаимосвязь между ними; - количество номеров и их соотношение; - изучение работы службы АХС. 5. Основные службы гостиниц, их характеристика и принципы функционирования. 6. Обеспечение безопасности труда работников гостиничного комплекса. 7. Должностная инструкция горничной и график выхода на работу. 8. Офис АХС гостиницы. Организация рабочего места. 9. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля. 10. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. 11. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. 12. Основные технологические документы АХС гостиницы.		**72**	
Производственная практика (по профилю специальности) ПП.05 **Виды работ:** 1. Пройти Инструктаж по всем аспектам безопасности. Освоить эксплуатацию уборочного инвентаря. 2. Произвести подготовку к работе, укомплектовать тележку горничной и произвести уборку помещений, завершить уборку.		**72**	

3. Осуществить процедуру приемки номера. Произвести уборку ванных комнат. Произвести уборку заселенных номеров. Произвести уборку свободных номеров. 4. Подготовить номер ко сну. Провести замену номера. 5. Осуществить процедуру предоставления дополнительных услуг. 6. Обслужить номер для VIP–гостей. Обслужить номер для гостей с ограниченными физическими возможностями. 7. Произвести процедуру стирки и чистки одежды клиентов. 8.Произвести уборку служебных и общих помещений. 9. Произвести уборку различных видов покрытий и типов загрязнения. Провести дезинсекцию. 10. Освоить процедуры выведения пятен. 11. Продемонстрировать поведение в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях. 12. Систематически осуществлять самоконтроль деятельности (по стандарту).Заполнить рабочий лист горничной. Составить «Отчет горничной о занятости номеров». Заполнить контрольную форму занятых/свободных номеров для службы портье с указаниями. Принять участие в составлении актов, отчетов и другой документации. 13. Проанализировать нештатные и трудные ситуации в процессе прохождения практики. 14. Пройти тренинг операционных и поведенческих навыков		
ИТОГО:	**440**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к минимальному материально - техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и учебной лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Оборудование учебного кабинета

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий "Выполнение работ по профессии 11695 Горничная".

Технические средства обучения

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением
- мультимедиа проектор

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

В процессе преподавания дисциплины используются следующие программные продукты: Microsoft Office , «Самоменеджмент», «Мастер резюме», «Обучение персонала», «Управление человеческими ресурсами», «Психологические тесты для деловых людей».

4.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

Перечень учебных изданий.

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб.пособие для студ. сред. проф. образования/ М.А. Ёхина – М.: Издательский центр «Академия», 20018. – 208 с.

2. Ляпина И. Ю Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования/ И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Ляпина. – 6-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.

3. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. – 256 с.

Нормативно-правовые акты

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2019.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2019. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2019. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1219 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2019г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2019 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

Журналы

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Гостиницы и рестораны
4. Пять звезд
5. «Отель»
6. «Пять звезд»
7. «Гостиница и ресторан»
8. «PRO - отель».

Управление человеческим потенциалом

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: http://rsl.ru
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: http://www.podborkadrov.ru;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: http://www.HR – portal.ru;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: http://www.hrc.ru;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: http://www.kadrovik-praktik.ru;

6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: http://www.hro.ru.
7. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: http://www.pplus.ru.
8. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: http://www.consultant.ru
9. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp -
10. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: http://www.iso.ch
11. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: http://www.all-hotels.ru/ -
12. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: 10. http://www.prohotel.ru/
13. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: http://www.frontdesk.ru/
14. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: http://www.rha.ru/ -
15. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: http://www.new.frio.ru/
16. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
17. http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/
18. http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/
19. http://prohotel.ru/

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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 обучения	**Критерии оценки**	**Формы и методы оценки**
Знание: ➢ правила пользования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; ➢ правила обработки различных поверхностей номерного фонда; ➢ правила подбора и использования уборочного инвентаря; ➢ правила и методы текущей уборки номерного фонда; ➢ процедуру выезда гостя; ➢ основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; ➢ правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; ➢ требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; ➢ правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. **Умения:** ➢ подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; ➢ производить текущую уборку номерного фонда; ➢ осуществлять экипировку номерного фонда; ➢ производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; ➢ вести документацию по текущей уборке номерного фонда;	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % тестовых заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 70 -80 % заданий. Оценка «3» ставится, если 50-60 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 50 % заданий, то ставится оценка «2». Оценка «пять» ставится, если обучающийся верно выполнил и правильно оформил практическую работу. Оценка «четыре» ставится, если обучающийся допускает незначительные неточности при выполнении и оформлении практической работы. Оценка «три» ставится, если обучающийся допускает неточности и ошибки при выполнении и оформлении практической работы.	*Текущий контроль* при проведении: ➢ письменного опроса; ➢ оценки результатов самостоятельной работы (сообщений, эссе, тезисов и т.д.) *Промежуточная аттестация* ➢ в форме дифференцированного зачета в виде: ➢ письменных ответов и практического задания *Текущий контроль:* ➢ экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите теоретических и практических работ; ➢ оценка заданий для самостоятельной работы. *Промежуточная аттестация:* ➢ экспертная оценка выполнения теоретических и практических заданий на *экзамене*

	Оценка «два» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы. Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Наименование компетенций	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно, к различным контекстам.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Планирует и реализовывает собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в коллективе и в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины.

общечеловеческих ценностей.		Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационные технологии в профессиональной деятельности.	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на	Пользуется профессиональной документацией на	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа.

государственном и иностранном языке.	государственном и иностранном языке.	Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Планирует предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Текущий контроль в форме: опроса: устный, письменный; индивидуальный, фронтальный Практическая работа. Самостоятельная работа. Тестирование Решение ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы.
Доп. ПК4 Производство работ по рабочей профессии 11695 Горничная	Выполнение работ по рабочей профессии 11695 Горничная	Текущий контроль в форме: опроса; защиты практических занятий; тестирования; Контрольных работ по теме МДК. Зачет по учебной и производственной практикам. Экзамен по междисциплинарному курсу. Экзамен по профессиональному модулю.