# Приложение 11

к программе профессионального обучения и социально-профессиональной адаптации (для выпускников школ, обучающихся по специальным коррекционным программам VIII вида) по профессиям:

* **12391 Изготовитель пищевых полуфабрикатов**
* **11695 Горничная**

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.02** МОДУЛЬ ПО ПРОФЕССИИ

**11695 ГОРНИЧНАЯ**

2021

**Организация-разработчик**:

1. Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Тюменской области «Тобольский многопрофильный техникум».

**Разработчик:**

1. Смирных М.Г. преподаватель ГАПОУ ТО «Тобольский многопрофильный техникум»

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии педагогических работников технологического отделения

Протокол № \_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.М. Чубукова

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| СТРУКТУРА и содержание ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| условия реализации программы пРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| Контроль и оценка результатов Освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |

1. **паспорт ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.02 Модуль по профессии **11695 Горничная**

* 1. **Область применения программы**

Программа профессионального модуля ПМ.02 Модуль по профессии Горничная является частью программы профессионального обучения и социально-профессиональной адаптации по профессиям рабочих, должностям служащих: **12391 Изготовитель пищевых полуфабрикатов; 11695 Горничная.**

Рабочая программа профессионального модуля разработана с учетом требований **Профессионального стандарта Горничная (**Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 657н, зарегистрирован в Минюсте России 22 сентября 2017 г. N 48308)Программа профессионального модуля

**1.2. Место профессионального модуля** в структуре основной образовательной программы: Профессиональный модуль включен в профессиональный цикл.

**1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения:**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

**уметь:**

* организовывать рабочее место, комплектовать тележку горничной;
* соблюдать требования к стандартам уборочных работ и качеству обслуживания гостей;
* соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса;
* производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
* соблюдать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах и нежилых помещениях;
* выполнять правила и нормы охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены;
* системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
* обращаться с разными видами ключей;
* обслуживать мини-бар.

 **знать:**

* технологию уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ,
* правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами,
* порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получение готовых заказов,
* правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях,
* правила обращения с магнитными ключами

**1.4. Рекомендуемое количество часов**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **346** часов, в том числе:

* обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **231** час;
* самостоятельной работы обучающегося **115** часов;
* учебная практика **612** часов;
* производственная практика **216** часов.
1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ профессионаьного модуля** ПМ.02 Модуль по профессии **Горничная**

#### 2.1. Тематический план профессионального модуля **ПМ.02 Модуль по профессии** Горничная

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | Практика  |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | Самостоятельная работа обучающегося | Учебная,часов | Производственная,часов |
| Всего,часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,часов | в т.ч., курсовая работа,часов | Всего,часов | в т.ч., курсовая работа,часов |
| **МДК.02.01. Методы технологии уборки** | **346** | **231** | 89 | - | **115** | - | - | - |
| **Учебная практика** | **612** |  | **612** |  |
| **Производственная практика** | **216** |  | **216** |
| **Всего:** | **1174** | **231** | 89 | - | **115** | - | **612** | **216** |

 **2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины** ПМ.02 Модуль по профессии **Горничная**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем дисциплины** | **Содержание учебного материала, самостоятельная работа слушателя** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **МДК.02.01 Методы технологии уборки – 231 (142+89)** |
| **Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной – 74 часов (46+28)** |
| **Тема 1.1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **14** | 1 |
| Введение в гостиничное хозяйство. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Действия в чрезвычайных ситуациях. Местонахождение и содержание аптечки первой помощи. Применение огнетушителей. Связь по телефону с соответствующими службами в экстремальной ситуации. Стандарты быстроты и четкости действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщение в необходимые инстанции, вызов врача и скорой помощи, пожарной команды. Принятие мер на месте происшествия. | 10 |
| **Практическая работа**Структура АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. | 4 |  |
| **Тема 1.2. Должностные обязанности горничной** | **Содержание учебного материала** | **12** |  |
| Общие положения. Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. Режим экономии расходных материалов. Экономия электроэнергии, тепла, воды. Выполнение внутренних инструкций АХС, приказов, распоряжений. Обязанности, вменяемые горничным:1 смены (утренней), 1 смены (дневной),схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности. Повышение квалификации горничных. Внешний вид и культура поведения. Правила обслуживания гостей в гостинице. | 8 | 1 |
| **Практическая работа**Выполнение должностных обязанностей горничными. Внешний вид и культура поведения. | 4 |  |
| **Тема 1.3. Подготовка и организация работы горничной** | **Содержание учебного материала** | **16** |  |
| Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Приемы подготовки материалов для гостей. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы. Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием. | 8 | 1 |
| **Практическая работа**Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. | 8 |  |
| **Тема 1.4. Приемка номера** | **Содержание учебного материала** | 14 | 1 |
| Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Процедура и последовательность работы. Приемы инвентаризации белья. Технология проверки наличия и актирование утерянной собственности. Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера. Оставленные и забытые клиентами вещи. Журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей. Хранение забытых вещей. | 10 |
| **Практическая работа** Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Приемы инвентаризации белья. Хранение забытых вещей. | 4 |  |
| **Тема 1.5. Передача дежурства в конце смены** | **Содержание учебного материала** | **18** |  |
| Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе. Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий. Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов. Процедура передачи срочных и важных сообщений. Приемы фиксирования особых происшествий или проблем. Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок. | 10 | 1 |
| **Практическая работа:**Передача дежурства в конце смены. Процедуры и порядок ведения различных записей. | 8 |  |
| **Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений- 157 часов (94+61)** |  |  |
| **Тема 2.1. Уборка номеров** | **Содержание учебного материала** | **16** |  |
| Процедура и последовательность повседневной уборки номеров. Технология использования специального оборудования для уборки. Процедура возобновления материалов для гостей. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья. Процедура уведомления гостей об уборке номеров. Контроль качества уборки. | 10 | 1 |
| **Практическая работа** Повседневная уборка номеров. Заправка постелей. Хранение чистого и грязного белья. | 8 |  |
| **Тема 2.2. Уборка ванных комнат** | **Содержание учебного материала** | **16** |  |
| Ассортимент и технологии использования моющих средств. Оборудование и материалы для гостей. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования. Процедура возобновления материалов и белья для гостей. Проверка наличия и активирование утерянной собственности. | 10 | 1 |
| **Практическая работа:** Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования. | 8 |  |
| **Тема 2.3. Уборка заселенных и свободных номеров** | **Содержание учебного материала** | **14** |  |
| Технология и последовательность уборки. Отличия методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера. Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка посетителей, повседневная уборка. Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки. Процедура и порядок оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию. | 8 | 1 |
| **Практическая работа**:Технология и последовательность уборки освободившихся номеров.Технология и последовательность уборки заселенного номера. | 8 |  |
| **Тема 2.4. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров** | **Содержание учебного материала** | **13** |  |
| Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Процедура приведения в порядок вещей клиентов. Приемы подготовки постели ко сну. Процедура и порядок уборки ванной комнаты. Возобновление материалов для гостя. Методы регулирования приборов и оборудования номера. | 10 | 1 |
| **Практическая работа:** Подготовка номера ко сну.  | 3 |  |
| **Тема 2.5. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)** | **Содержание учебного материала** | **12** | 1 |
| VIP-особо важная персона Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента. Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP-клиентами. | 6 |
| **Практическая работа** Экспресс-уборка в номере, занятом VIP–клиентом. | 8 |  |
| **Тема 2.6. Обслуживание замены номеров** | **Содержание учебного материала:** | **13** | 1 |
| Процедура и порядок замены номеров. Порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности. Процедура замены и организации перемещения личных вещей гостя. Процедура осмотра предыдущего номера. Взаимодействие со службой приема и размещения. | 10 |
| **Практическая работа:** Обслуживание замены номеров. | 3 |  |
| **Тема 2.7. Генеральная уборка** | **Содержание учебного материала:** | **16** | 1 |
| Периодичность проведения генеральной уборки в номерах. Контроль качества уборки номеров. Мероприятия по косметическому ремонту в номерах. Чистка крупных предметов. Комплектация. Специфика работы супервайзеров. Рабочие документы супервайзеров. Технологический процесс контроля качества уборки номеров. Объективность в оценке качества работы горничных. Контроль качества уборки номеров. Выборочная проверка. | 10 |
| **Практическая работа:** Генеральная уборка в номерах. Специфика работы супервайзеров. | 6 |  |
| **Тема 2.8. Уборка помещений общего пользования и административных помещений** | **Содержание учебного материала:** | **16**10 |  |
| Технология, процедуры и последовательность работы. Технология применения чистящего оборудования и моющих средств. Методы обеспечения качества уборки общественных помещений. Принципы организации уборки: повседневная и нестандартная уборка. Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты. |
| **Практическая работа:** Технология, процедуры и последовательность уборки помещений общего пользования и административных помещений. | 8 |  |
| **Тема 2.9. Завершение уборки** | **Содержание учебного материала:** | **14** | 1 |
| Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения. Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки. Процедура уборки служебных помещений. | 10 |
|  **Практическая работа:** Комплектация тележки горничной. | 4 |  |
| **Тема 2.10. Охрана труда, санитария и гигиена,** **пожарная безопасность в гостинице** | **Содержание учебного материала:** | **15** | 1 |
| Требования охраны труда перед началом работы; требования охраны труда во время работы; требования охраны труда в аварийных ситуациях; требования охраны труда по окончании работы.Санитарное состояние склада; ежедневные и ежемесячные виды работ; тепловые завесы и их назначение; уборка мусора; обслуживание зданий, оборудования; контроль над грызунами и насекомыми; контроль над поддержанием санитарного состояния помещений. Противопожарные мероприятия. | 10 |
| **Практическая работа:**Составление схем и таблиц: «Правила охраны труда в гостиницах», «Мероприятия по соблюдению правил санитарии и гигиены в гостиницах», «Противопожарные мероприятия». | 5 |
| **Самостоятельная внеаудиторная работа:** Изучение конспектов, учебной и специальной литературы; ответы на контрольные вопросы; тесты.Подготовка к практическим работам **Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:**Составление графиков работы персонала АХС гостиницы.Составление должностных инструкций поэтажного персонала.Составление списка номеров телефонов служб экстремальной помощи.Составление схем смены выхода на работу (горничных 1 утренней, 1 дневной, 2 смены и смен супервайзеров) Составление сравнительной таблицы должностных обязанностей горничных всех уровней.Подготовка к тестированию по технике безопасности и охране труда поэтажного персонала. Составление журнала заполняемости номерного фонда гостиницы. Заполнение сравнительной таблицы «Уборочная техника» и «Инвентарь».Оформление акта на возврат забытой вещи.Заполнение заявки на ремонт в инженерно-техническую службу.Составление таблиц отслеживания незавершенных работ.Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщенийСоставление описания процедуры уведомления гостя об уборке номера.Заполнение таблиц «Моющие и чистящие средства»Составление таблиц «Отличительные признаки технологии уборки свободных и заселенных номеров»Составить график генеральной уборки.Алгоритм многоцелевой уборки и генеральной уборки на основании квалификационных требований.Процедуры ухода за растениями и цветами. | **115** |  |
| **Учебная практика*** **Виды работ:**
* Оформить заявки на устранения технических неисправностей в номере.
* Выполнить комплектацию уборочной тележки.
* Выполнить экспресс уборку номера.
* Выполнить генеральную уборку номера.
* Выполнить текущую уборку.
* Выполнить контроль качества уборки в номере.
* Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями.
* Выполнять процедуру оформления забытых вещей.
* Ознакомиться с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы.
* Отработать технологию уборки свободных и заселенных гостиничных номеров.
* Отработать процедуру приемки и сдачи гостиничного номера.
* Отработать процедуру осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.
 | **612** |  |
| **Производственная практика****Виды работ:*** Технология уборки номерного фонда гостиницы:
* Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.
* Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии.
* Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.
* Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания.
* Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения.
* Технология уборки общественных помещений гостиниц:
* Выполнение генеральной уборки.
* Выполнение экспресс-уборки.
* Выполнение уборки служебных и общественных помещений.
* Выполнение вечерней подготовки номера.
* Составление графика различных видов уборок.
* Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде.
* Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого гостем ущерба.
* Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.
* Организация работы с вещами гостей, подготовленными к стирке и чистке, ведение документации.
 | **216** |  |
| **Всего**  | **Максимальная учебная нагрузка**  | **346** |  |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка**  | **231** |
| **Самостоятельная работа** | **115** |
| **Учебная практика** | **612** |
| **Производственная практика** | **216** |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ** ПМ.02 Модуль по профессии

11695 Горничная

* 1. **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

##### Реализация программы модуля предполагает наличие тренингового кабинета гостиничный номер.

##### Оборудование кабинета: кровать, тумба прикроватная, шкаф плательный, зеркало, душевая кабина, раковина, унитаз, тележка горничной.

##### Технические средства обучения: компьютер, проектор, сеть Интернет, программное обеспечение общего и профессионального назначения, программа «1С: Предприятие Румба-8 Управление отелем»

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

##### Основные источники:

##### 1.Тимохина,Т.Л.Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. –М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. -256 с.

##### 2.Ляпина,И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина ,ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. -2-е изд., стер. –М.: Академия, 2018. –208 с.

**Интернет–ресурсы:**

http://www.garant.ru/-Информационно-правовой портал «Гарант»

http://www.consultant.ru/-Компания «КонсультантПлюс»

1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.02 Модуль по профессии 11695 Горничная

# Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, самостоятельной работы.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения****(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**  |
| **Знать:** |
| * технологию уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ,
* правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами,
* порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получение готовых заказов,
* правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях,
* правила обращения с магнитными ключами
 | Устный опрос, тестирование, выполнение самостоятельной работы. |
| **Уметь:** |
| * организовывать рабочее место, комплектовать тележку горничной;
* соблюдать требования к стандартам уборочных работ и качеству обслуживания гостей;
* соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса;
* производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
* соблюдать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах и нежилых помещениях;
* выполнять правила и нормы охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены;
* системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
* обращаться с разными видами ключей;
* обслуживать мини-бар.
 | Экспертное оценивание выполнения практической работы. |