МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Профессионально-педагогического
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.
_____ Т.И. Кузнецова
«_19_» _июня_ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (11695 ГОРНИЧНАЯ)

специальность

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
Экономических специальностей
протокол № _14_ от «_19_» _июне_ 2024 г.
Председатель ЦМК _____ Т.Л. Ермак

Саратов 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик: Смага Л.А., к.э.наук, преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Селезнева Т.А. - преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: В.А. Колганов - Куратор в Приволжском Федеральном округе ООО «ЭТО.ТРЭВЕЛ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **6**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **14**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **16**

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПМ.03
Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная

1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	**Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций**
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда

	гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по

	аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания,

	приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство

	размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания;

	– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Всего часов – 216

в том числе в форме практической подготовки – 186

Из них на освоение МДК – 96

в том числе самостоятельная работа – 6.

практики, в том числе учебная – 72

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 24.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных 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				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 03.01. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная			78	52	6	24		
	Учебная практика 03.01							72	
	Производственная практика 03.01								36
	Промежуточная аттестация МДК 03.01 – экзамен ПМ 03. – квалификационный экзамен								
	Всего:	**216**				**X**	**24**		

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект)** (если предусмотрены)**, иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом**	**Объем часов**	**Уровень освоения**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
МДК 03.01 Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная *26+52 ч + 6 срс*				
Тема 1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной. Должностные обязанности горничной	2	1	
	Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства. Продукция индивидуального пользования в гостиницах	2	1	
	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы	2	1	
	Практическое занятие № 1. Внешний вид и культура поведения. Правила этикета горничных.	2	2	
	Практическое занятие № 2 Основные технологические документы АХС гостиницы. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.	2	2	
Тема 2. Уборка	Приемка номера	2	1	

номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	Виды уборочных работ. Технология уборки номеров. Процедура и последовательность повседневной уборки номеров. Уборка ванных комнат. Уборка заселенных и свободных номеров Технология и последовательность уборки. Вечерний сервис. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) VIP- персона. Обслуживание замены номеров. Генеральная уборка/	6	1
	Уборка служебных и иных помещений. 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.	4	1
	Технология завершения уборочных работ. 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.	2	1
	Практическое занятие № 3 Принципы выполнения уборки. Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком информационного листа для проверки номерного фонда	2	2
	Практическое занятие № 4,5. Составление алгоритма работы горничной при уборке номеров в случае: - если гость в номере; - если на ручках дверей номера размещена табличка «Просьба не беспокоить»; - если гость в номере	4	2

	Практическое занятие № 6. Составление алгоритма последовательности уборки одноместного номера 1 категории	2	2
	Практическое занятие № 7. Составление документов: - технологический бланк для предупреждения хищений имущества гостиницы; - текста-напоминания гостям об экономии воды в гостинице, о необходимости защиты окружающей среды во время проживания в гостинице, о порядке использования полотенец в гостинице; - составление меню подушек	2	2
	Практическое занятие № 8. Уборка номеров после выезда клиентов	2	2
	Практическое занятие № 9 Вечерний сервис. Уборка в номерах ViP - гостей. Дополнительная уборка	2	2
	Практическое занятие № 10 Генеральная уборка номеров. Уборка общественных помещений	2	2
	Практическое занятие № 11. Составление технологической карты по выполнению текущей уборки номерного фонда	2	2
	Практическое занятие № 12. Составление технологической карты по выполнению генеральной уборки номерного фон	2	2
	Практическое занятие № 13. Составление технологической карты по выполнению генеральной уборки номерного фонда после выезда госте	2	2
	Практическое занятие № 14. Передача дежурства в конце смены	2	2

	Самостоятельная работа №1 Подготовка презентаций и докладов на темы: 1.Поставщики постельного белья для гостиниц 2. Поставщики посуды для гостиниц 3. Поставщики парфюмерии для гостиниц 4. Обязанности старшего менеджера службы хаускипинг 5.Технология чистки ковровых покрытий6. Технология очистки мраморных покрытий 7. Технология очистки гранитных покрытий 8 Типы пылесосов, применяемых в работе службой хаускипинг 9. Химические средства, применяемые в работе службой хаускипинг	6	3
Тема 3. Техническое оснащение уборочных работ	Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств.	2	1
	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	2	1
	Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами. Свойства моющих и чистящих средств Правила техники безопасности и пожарной безопасности при работе с моющими и чистящими средствами. Оказание первой медицинской помощи.	2	1
	Практическое занятие № 15. Комплектация тележки горничной продукцией индивидуального пользования	2	2

Практическое занятие № 16 Выполнение подбора и использования уборочного инвентаря.	2	2
Практическое занятие № 17. Выполнение обработки различных поверхностей но□мерного фонда. Подборка и комплектование возобновляемых материалов гостиничного номера.	2	2
Практическое занятие № 18 Выполнение текущей уборки номерного фонда с использованием электрооборудования. Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.	2	2
Практическое занятие № 19 Оставленные и забытые вещи гостями; - «Порядок устранения технических неисправностей в номере	2	2
Практическое занятие № 20. Подготовка отчетов о работе бригады горничных	2	2
Практическое занятие № 21. Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов	2	2
Практическое занятие № 22. Стандарты и качество уборочных работ. Методы проверки уборки номеров.	2	2
Практическое занятие №23. Составление схемы действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях.	2	2
Практическое занятие №24. Составление перечня правил поведения и стандартов для горничных	2	2
Практическое занятие №25. Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений	2	2

	Практическое занятие №26 Решение ситуационных задач	2	2
	Промежуточная аттестация - экзамен		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных кабинетов общепрофессиональных дисциплин для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

У нас в учебном плане ничего такого нет но в ПОПе

Лаборатория **«**Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	Кровать одноместная	
2	Прикроватная тумбочка	
3	Настольная лампа (напольный светильник)	
4	Бра – 2 шт.	
5	Мини – бар	
6	Стол	
7	Кресло	
8	Стул	
9	Зеркало	
10	Шкаф	
11	Телефон	
12	Верхний светильник	
13	Кондиционер	
14	Телевизор	
15	Гладильная доска	
16	Утюг	
17	Пылесос	
18	Душевая кабина	
19	Унитаз	
20	Раковина	
21	Зеркало	
22	Одеяло	
23	Подушка	
24	Покрывало	
25	Комплект постельного белья	

26	Шторы	
27	Напольное покрытие	
28	Укомплектованная тележка горничной	
29	Ершик для унитаза	
30	Ведерко для мусора	
31	Держатель для туалетной бумаги	
32	Стакан	
33	Полотенце для лица	
34	Полотенце для тела	
35	Полотенце для ног	
36	Салфетка на раковину	
37	Полотенце коврик	
38	Индивидуальные косметические принадлежности	

Оборудование:
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:
- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2.Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Режим доступа: URL: https:// base.garant.ru/74929324/#block_1000 /– Текст : электронный.
2. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24 декабря 2020 г. № 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678 - 20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих

продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг". Режим доступа: URL: https://garant.ru/products/ipo/prime/doc/400063274/– Текст : электронный.

Основные учебные издания

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511181

4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511182

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196

Дополнительные учебные издания

6. Организация гостиничного дела : учебное пособие / В. В. Баева, Е. В. Бокарева, Т. А. Демина [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-406-11488-9. — URL: https://book.ru/book/949206. — Текст : электронный.

7. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: https://book.ru/book/950249. — Текст : электронный.

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512195

Интернет-ресурсы

9. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и работников сферы

horeca. Пособие как открыть отель, гостиницу или хостел. Режим доступа: https://hotelier.pro

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

10. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ПМ 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная

1.1. Форма промежуточной аттестации: экзамен (5 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

1.Ответить на вопрос

1. Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной. Должностные обязанности горничной
2. Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства. Продукция индивидуального пользования в гостиницах
3. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
4. Виды уборочных работ. Технология уборки номеров.
5. Процедура и последовательность повседневной уборки номеров.
6. Уборка ванных комнат.
7. Уборка заселенных и свободных номеров
8. Вечерний сервис. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) VIP-персона.
9. Обслуживание замены номеров.
10. Генеральная уборка/
11. Уборка служебных и иных помещений.
12. Технология применения чистящего оборудования и моющих средств.
13. Методы обеспечения качества уборки общественных помещений.
14. Принципы организации уборки: повседневная и нестандартная уборка.
15. Соблюдение мер безопасности и предотвращение потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.
16. Технология завершения уборочных работ.
17. Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения.
18. Процедура хранения инвентаря для уборки. Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки.
19. Процедура уборки служебных помещений.
20. **Х**имические средства, применяемые в работе службой хаускипинг
21. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Подбор и подготовка моющих средств.
22. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования.
23. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям.
24. Приемы подготовки материалов для гостей.
25. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы
26. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами. Свойства моющих и чистящих средств
27. Правила техники безопасности и пожарной безопасности при работе с моющими и чистящими средствами. Оказание первой медицинской помощи.

2. Решить ситуационную задачу.

Ситуационные задачи:

Задание 1. Гость, проживающий в гостинице, попросил провести уборку номера, однако, когда горничная подошла к номеру увидела табличку «не беспокоить». Действия горничной.

Задание 2. Вы - горничная. Во время уборки номера, к Вам заходит гость и говорит, что, уходя, забыл лекарства. Ваши действия.

Задание 3. При уборке выездного номера, горничная обнаружила, что экран телевизора разбит. Действия горничной и координатора.
Задание 4. Во время уборки жилого номера, Вы обнаруживаете золотое кольцо на прикроватной тумбочке, Ваши действия?
Задание 5. Вы - супервайзер. При обходе, замечаете, что жилой номер был плохо убран: кровать не аккуратно заправлена, мусор под тумбочкой. Ваши действия?
Задание 6. Вы - супервайзер. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий.
Задание 7. Вы - горничная. В коридоре гостевого холла обнаруживаете неизвестный пакет. Ваши действия?
Задание 8. Вы - горничная вечерней смены. Получив задание об оказании вечернего сервиса, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.
Задание 9. Вы - горничная. Во время уборки проживающий гость возвращается к себе в номер. Ваши действия?
Задание 10. Вы – горничная. В выездном номере во время уборки Вы обнаруживаете забытый зонт. Какие меры Вы предпримите?
Задание 11. К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его не понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации.
Задание 12. При распределении заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины, по которым это могло произойти.
Задание 13. Вы – горничная. При текущей уборке ванной комнаты Вы обнаруживайте, что полочка над раковиной полностью заставлена косметическими принадлежностями гостя, что мешает уборке. Ваши действия.
Задание 14 Вы менеджер службы хаускипинг. Гость, проживающий в гостинице, недоволен горничной, которая выполняла уборку в номере. Ваши действия.
Задание 15. Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
Задание 16. Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для текущей уборки, Вы замечаете, что в номере совсем нет гостевых вещей. Ваши действия?
Задание 17. Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть минисейф в номере. Алгоритм ваших действий.
Задание 18. Вы – горничная, при уборке выездного номера замечаете, что в номере не хватает двух подушек. Ваши действия?
Задание 19. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.
Задание 20. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья -- молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей -- близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

1.3.2. Критерии оценки

Критерии оценки (экзамен)

Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания	Баллы в соответствии с критериями оценки
	Максимальный балл –

		2,0
1	Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала. Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных. Четко и верно даны определения понятий и научных терминов. Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.	2,0
2	Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала. Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы. Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов. При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.	1,5
3	Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала. Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно. Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии. При ответе на вопросы допускает неточности.	1,00
4	Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала. Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии. Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.	0

Оценивание выполнения практических заданий осуществляется в соответствии со следующей методикой.

Методика: В соответствии с каждым критерием балы начисляются, если студент дал правильный ответ, или совершил верное действие. В противном случае баллы не начисляются. Оценка за выполненное задание (задачу) складывается из суммы начисленных баллов.

№	**Критерии оценки**	Баллы за критерии оценки
1	**Описание действий**	**Максимальный балл – 1,8 балла**
	верно, в полном объеме описаны действия должностного лица по решению ситуации	**1,8**
	в описании действий отмечаются	**1,00**

	несущественные ошибки, действия перечислены не в полном объеме	
	неверно описаны действия должностного лица по решению ситуации	**0**
2	**Логичность изложения решения**	**Максимальный балл – 0,2 балла**
	- решение задачи осуществляется логично: от общего к частному, сформулированы правовые связи	0,2
	- логика изложения нарушена, либо отсутствует	0
3	**Устное объяснение решения задачи**	**Максимальный балл – 1 балла**
	- объяснение решения задания последовательное, связное, логичное; - делает полные, аргументированные выводы; - правильно и обстоятельно дается ответ (ответы) на сопутствующие вопрос (вопросы)	1,00
	- делает недостаточно полные, недостаточно аргументированные выводы: - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - обучающийся испытывает значительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,5
	- полностью нарушена последовательность, логика объяснения решения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания) - выводы неверные; - обучающийся дает неверные ответы на сопутствующие вопросы	0
	ИТОГО	3

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания**
Оценка 5 «отлично»	**2,3-2,5**
Оценка 4 «хорошо»	**2-2,2**
Оценка 3 «удовлетворительно»	**1,5-1,9**
Оценка 2 «неудовлетворительно»	**≤ 1,4**

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете «Социально-гуманитарных дисциплин».

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Режим доступа: URL: https:// base.garant.ru/74929324/#block_1000 /– Текст : электронный.
2. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24 декабря 2020 г. № 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678 - 20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг". Режим доступа: URL: https://garant.ru/products/ipo/prime/doc/400063274/– Текст : электронный.

Основные учебные издания

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511181
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511182
5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512196

Дополнительные учебные издания

6. Организация гостиничного дела : учебное пособие / В. В. Баева, Е. В. Бокарева, Т. А. Демина [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-406-11488-9. — URL: https://book.ru/book/949206. — Текст : электронный.
7. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: https://book.ru/book/950249. — Текст : электронный.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512195

Интернет-ресурсы

9. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса и работников сферы horeca. Пособие как открыть отель, гостиницу или хостел. Режим доступа: https://hotelier.pro