**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Областное автономное профессиональное образовательное учреждение

«Валдайский аграрный техникум»

Утверждаю

Заместитель директора по

Учебно-методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Горячева

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕСИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**МДК 05.01**

**ПМ 05 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»**

Специальность 43.02.14«Гостиничное дело»

РАСМОТРЕНО:

на заседании

предметно-цикловой комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Наименование комиссии*

Председатель:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Протокол№\_\_

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Валдай, 2023

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 «Гостиничное дело»

Разработчик: Поколева А.Р. - преподаватель ОАПОУ «Валдайский аграрный техникум».

Содержание

1.Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

2.Результаты освоения профессионального модуля

3.Структура содержание профессионального модуля

4. Условия реализации программы профессионального модуля

5.Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

**1 Паспорт рабочей программы профессионального модуля**

**Область применения программы**

Программа профессионального модуля Организация обслуживания гостей в процессе проживания (далее программа)-является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.13 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВДП) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса .

Опыт работы не требуется.

**1.2 Цели и задачи модуля –требования к результатам освоения модуля.**

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

• по уборке жилых номеров и нежилых помещений и обслуживания гостей во время проживания;

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,

- использовать 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

**1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего –353 часа, в том числе:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 281 часа, включая:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 160 часа;

Практические работы обучающегося- 120 часов;

Самостоятельной работы обучающегося – 15 часа;

Учебной практики – 72 часа.

Производственная практика- 72 часа

Промежуточная аттестация: диф. зачет

Итоговая аттестация: ПМ 05 - экзамен

**2 Результаты освоения профессионального модуля.**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности – технология обслуживания гостей в процессе проживания, в том числе – профессиональными (ПК0 и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **КОД** | Наименование результата обучения |
| ПК 5.1 | ПК 5.1 Подготовка к работе и выполнение уборки номеров и нежилых помещений. |
| ПК 5.2 | ПК 5.2 Выполнение норм охраны труда |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовать собственную деятельность , выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач , профессионального и личного развития . |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и не в стандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации , необходимой для эффективного выполнения профессионального и личного развития |
| ОК 5 | Использовать информативно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результаты выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности. |

1. **Структура содержание профессионального модуля**

**3.1 Тематический план профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса | | | | | Практика | |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная практика , часов | Производственная (по профилю специальности), часов |
| Всего, часов | В т.ч лабораторные и практические занятия , часов | В т.ч. курсовая работа (проект, часов) | Всего, часов | В т.ч. курсовая работа (проект, часов) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПМ 05 | МДК 05.01 Выполнение работ по рабочей профессии горничная | 296 | 281 | 120 | - | 15 | - | 72 | 72 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Всего: | | 296 | 281 | 120 |  | 15 |  | 72 | 72 |

**3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, практические занятия и самостоятельные работы** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1 ПМ 05 Выполнение работ по профессии горничная**  **МДК 05.01 Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»** | | | |
| **Тема 1 Основные понятия о структуре и режиме работы гостиничного предприятия** | **Содержание учебного материала** | **8** |  |
| 1 Основные понятия | **2** | **2** |
| 2 Режим работы гостиницы | **2** | **2** |
| 3 Основные службы гостиницы | **2** | **2** |
| 4 Принципы организационного построения гостиницы | **2** | **2** |
| **Практическое занятие № 1**  1.На основе изученного материала составить схему структуры управления гостиницей  **Практическое занятие №2**  Разработка структуры гостиницы (отеля) в зависимости от назначения, виды и размера гостиницы (отеля) | **4** |  |
| **Тема 2 Понятия о классификации гостиничных предприятий и характеристики номерного фонда** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1 Классификация гостиничных предприятий | **2** | **2** |
| 2 Характеристика номерного фонда гостиничных предприятий | **2** | **2** |
| **Практическое занятие № 3**  2.На примере любого гостиничного предприятия провести его полную классификацию | **2** |  |
| **Тема 3 Понятия об организации поэтажного обслуживания и видов гостиничных услуг** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1 Понятие поэтажного обслуживания | **2** | **2** |
| 2 Поэтажное обслуживание и его виды | **2** | **2** |
| 3 Виды гостиничных услуг | **2** | **2** |
| **Практическое занятие №4**  Рассмотреть «Правила предоставления гостиничных услуг» **Практическое занятие №5**  Составление графиков выхода на работу поэтажного персонала | **4** |  |
| **Тема 4 Классификационные требования предъявляемые горничной** | **Содержание учебного материала** | **12** |  |
| 1Должностная инструкция | **4** | **2** |
| 2 Образование | **2** | **1** |
| 3 Ответственность | **2** | **2** |
| 4 Права горничной | **2** | **2** |
| 5 Требования к внешнему виду | **2** | **2** |
| **Практическая занятие №6**  Определить цели, задачи и состав хозяйственной службы гостиничного предприятия  **Практическая занятие №7**  Требования к разработке к должности руководителя АХС  **Практическая занятие №8**  Графики выхода на работу персонала АХС  **Практическая занятие №9**  Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы | **8** |  |
| **Тема 5 Функциональные обязанности горничной** | **Содержание учебного материала** | **8** |  |
| 1 Должностные обязанности | **4** | **2** |
| 2 Нормативы работ | **2** | **2** |
| 3 Индивидуальные и бригадные виды работ горничных | **2** | **2** |
| **Практическая занятие №10**  Определить категории уборочных работ гостиничных предприятий  **Практическое занятие №11**  Ведение журнала о неисправностях  **Практическое занятие №12**  Ведение журнала о движении инвентаря  **Практическое занятие № 13**  Ведение журнала о переворачивании матраса  **Практическое занятие № 14**  Ведение журнала о выдаче ключей | **10** |  |
| **Тема 6 Профессиональные стандарты и схемы работы горничных** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1 Профстандарты горничной | **4** | **1** |
| 2 Схемы работы горничных | **2** | **2** |
| **Вопросы для обсуждения:**  1 Что из себя представляет должностная инструкция горничной |  |  |
| **Практическое занятие №15**  Рассмотреть правила поведения горничных во время работы и при общении с клиентом  **Практическое занятие № 16**  Правила пользования ключами  **Практическое занятие № 17**  Правила «найденные и забытые вещи»  **Практическое занятие №18**  Правила применения карточки | **8** |  |
| **Самостоятельная работа:**  После завершением тем 1-6 студент должен предоставить:  Тест по теме: «Предоставление гостиничных услуг»  Отработать навыками работы с журналами горничной  График выхода на работу поэтажного персонала | | **5** |  |
| **Тема 6 Уборочный инвентарь и уборочное оборудование** | **Содержание учебного материала** | **8** |  |
| 1. Уборочный инвентарь | **2** | **2** |
| 1. Уборочное оборудование | **2** | **2** |
| 1. Виды моющих средств и чистящих средств | **4** | **2** |
| **Самостоятельная работа:** доклад на тему  «Правила работы с моющими и чистящими средствами»  «Предметы гостеприимства одноразового использования» |  |  |
| **Тема 7 Требования к санитарно-технологическому оборудованию** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Виды санитарно-технического оборудования | **2** | **2** |
| 1. Оборудование санузла в гостиницах и номерах разных категорий | **2** | **2** |
| 1. Обслуживание помещений общего пользования | **2** | **2** |
| **Тема 8 Санитарно- гигиенические требования к содержанию номерного фонда** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Санитарно- гигиенические требования к содержанию номерного фонда. | **4** | **2** |
| 1. Санитарно- гигиенические требования к содержанию номеров высшей категории. | **2** | **2** |
| **Тема 9 Санитарно- гигиенические требования эксплуатации помещений** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Содержание административных и бытовых помещений | **2** | **1** |
| 1. Содержание бытовых помещений | **2** | **1** |
| 1. Содержание общественных помещений | **2** | **1** |
| **Тема 10 Личная гигиена работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** | **Содержание учебного материала** | **8** |  |
| 1. Санитарная подготовка персонала. Гигиенические требования по уходу за кожей рук, тела и полости рта. | **2** | **2** |
| 1. Форменная и санитарная одежда, правила эксплуатации и хранения. | **2** | **2** |
| 1. Медицинские осмотры, порядок проведения и периодичность.   Заболевания и бактерионосительство, препятствующее допуску к допуску работы на предприятия питания и туризма. | **2** | **2** |
| 1. Гигиенические основы труда. | **2** | **2** |
| **Тема 11 Порядок уборки общественных помещений гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Виды общественных помещений | **2** | **2** |
| 1. Параметры и систематичность уборки | **2** | **2** |
| 1. Процедура ухода за растениям | **2** | **2** |
| **Тема 12 Технология уборки номерного фонда гостиницы** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1. Виды уборок номерного фонда | **2** | **2** |
| 1. Стандарты , порядок и этапы уборки номеров в отеле | **2** | **2** |
| **Практическое занятие**  Нормативы проведения уборочных работ  **Практическое занятие**  Решение ситуационных задач по проведению уборочных работ | **4** |  |
| **Тема 13 Подготовка горничной к работе и процедура окончания работы и переда смены** | **Содержание учебного материала** | **8** |  |
| 1. Этапы подготовки горничной к работе | **4** | **2** |
| 1. Этапы окончания и передачи смены | **4** | **2** |
| **Практическое занятие №19**  Отчет горничной о занятости номеров  **Практическое занятие №20**  Стандарты и технологии различных видов уборки | **4** |  |
| **Тема 14 Содержание бельевого хозяйства** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Виды постельного белья. | **1** | **2** |
| 1. Распределение белья по номерам разных категорий | **1** | **2** |
| 1. Требования к хранению и транспортировке чистого и грязного белья. | **1** | **2** |
| 1. Сдача и прием постельного белья из прачечной | **1** | **2** |
| 1. Символика по уходу за текстильными изделиями | **1** | **2** |
| 1. Нормы расхода материалов и чистящих средств | **1** | **2** |
| **Практическое занятие №21**  Выведение пятен. Техника с использованием пятновыводителей, выбор соответствующего вида очистителя  **Практическое занятие №22**  Процедура сдачи и приема белья  **Практическое занятие №23**  Методы очистки ковровых покрытий в зависимости от типа загрязнений  **Практическое занятие №24**  Инвентаризация постельного белья  **Практическое занятие № 25**  Заполнение бланка и кавитации на стирку  **Практическое занятие №26**  Процесс обработки белья  **Практическое занятие № 27**  Сортировка белья по партиям, с учётом указанной информации на ярлычках белья | **14** |  |
| **Тема 15 Комплекция тележки горничной** | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1. Стандарты комплектации тележки | **2** |  |
| **Практическое занятие №28**  Составить примерную схему комплектации тележки  **Практическое занятие №29**  Процедуры разгрузки , уборки и хранения уборочной техники и тележки | **4** |  |
| **Тема 16 Процедура и технология повседневной уборки номеров** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Порядок и технология уборки комнат. | **2** | **2** |
| 1. Порядок и технология уборки санузла. | **2** | **2** |
| 1. Процедура завершения уборки. | **1** | **2** |
| 1. Правила удаления мусора. | **1** | **2** |
| **Практическое занятие №30**  Подготовка горничной к работе  **Практическое занятие №31**  Стандартная комплектация гостевых номеров различной степени различной документации  **Практическое занятие №32**  Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня» | **6** |  |
| **Тема 17 Процедура и технология генеральной уборки номера** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Методы и технологии генеральной уборки | **2** | **2** |
| 1. Порядок уборки санузла | **2** | **2** |
| 1. Процедура завершения уборки. | **2** | **2** |
| **Практическое занятие №33**  Генеральная уборка номеров  **Практическое занятие №34**  Игра. «Вечерний сервис. Уборка в номерах vip гостей. Дополнительная уборка» | **4** |  |
| **Тема 18 Технология чистки ковров и мебели** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1. Виды инвентаря и оборудование | **1** | **2** |
| 1. Правила эксплуатации | **2** | **2** |
| 1. Особенности применения чистящих средств. | **1** | **2** |
| **Самостоятельная работа:** по окончанию тем 6-18 студент должен предоставить следующие работы: Заполнить рабочий лист «Статус номера на конец рабочего дня»;  Предоставить тест по содержанию бельевого хозяйства;  Доклад на тему «Содержание помещений гостиницы» | |  |  |
| **Тема 19 Правила поведения горничной при уборке номеров** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Стандарты поведения горничной при уборке свободного номера | **1** | **2** |
| 1. Стандарты поведения горничной при уборке заселенного номера | **1** | **2** |
| 1. Рабочий лист горничной | **2** | **2** |
| 1. Порядок проведения проверки оборудования номера | **1** | **2** |
| 1. Действия горничной при обнаружении неисправности. | **1** | **2** |
| **Практическое занятие №35**  Решение ситуационных задач  **Практическое занятие №36**  Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Уборка забронированных номеров.  **Практическое занятие № 37**  Разработка методов предотвращения гостиничных краж среди сотрудников гостиницы  **Практическое занятие №38**  Виды постельного белья , нормативы смены постельного белья  **Практическое занятие № 39**  Правила работы с вещами гостей | **10** |  |
| **Тема 20 Технология уборки административных и служебных помещений** | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1. Этапы проведения уборки . | **1** | **2** |
| 1. Особенности проведения уборки. | **1** | **2** |
| **Тема 21 Технология нестандартных процедур уборки** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1. Виды нестандартных процедур уборки. | **1** | **2** |
| 1. Последовательность выполнения отдельных операций уборки | **1** | **2** |
| 1. Виды применяемых материалов и приборов | **1** | **2** |
| 1. Методы и технология уборки | **1** | **2** |
| **Тема 22 Процедура подготовки номера** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Подготовка номера к заселению | **2** | **2** |
| 1. Подготовка номера ко сну | **2** | **2** |
| 1. Процедура приема номеров при отъезде гостя | **1** | **2** |
| 1. Процедура и технология проведения генеральной уборки номеров | **1** | **2** |
| **Практическое занятие № 40**  Стандарты заправки кровати  **Практическое занятие № 41**  Подготовка номеров к заселению, распределение персонала  **Практическое занятие № 42**  Оформление документации по контролю за качеством уборки номерного фонда | **6** |  |
| **Тема 23 Правила техники безопасности при проведении уборочных работ** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1. Техника безопасности работы с химическими веществами | **1** | **2** |
| 1. Предупреждение заболеваний , передающимися через кровь | **1** | **2** |
| 1. Предупреждение падений | **1** | **2** |
| 1. Техника безопасности работы с бельем | **1** | **2** |
| **Практическое занятие № 43**  Решение ситуационных задач  **Практическое занятие №44**  Работа с хим. средствам и последовательность технологических операций во время экстракционной чистки коврового покрытия  **Практическое занятие № 45**  Приемы оказания первой помощи . Порядок использования содержимого «аптечки первой помощи». Первая помощь: ожоги, глубокие раны, травматический шок, алкогольное опьянение, , сердечная недостаточность, инфаркт, инсульт. | **6** |  |
| **Тема 24 Меры безопасности при работе с гостиничным инвентарем** | **Содержание учебного материала** | **4** |  |
| 1. Меры безопасности на рабочем месте | **2** | **2** |
| 1. Меры безопасности при работе с сейфами и хранилищами | **1** | **2** |
| 1. Меры безопасности при работе со стационарным оборудованием | **1** | **2** |
| **Практическое занятие № 46**  Системы контроля доступа в помещение гостиницы  **Практическое занятие №47**  Сохранность вещей гостя  **Практическое занятие № 48**  Составление схемы обеспечения службой номерного фонда комплексной системы, физическая безопасность гостя  **Практическое занятие № 49**  Методы сохранности вещей гостя | **8** |  |
| **Тема 25 Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием** | **Содержание учебного материала** | **2** |  |
| 1. Виды химических веществ | **0,5** | **2** |
| 1. Виды электрооборудования в гостиницах | **0,5** | **2** |
| 1. Техника безопасности | **1** | **2** |
| **Практическое занятие № 50**  Решение ситуационных задач «Соблюдение правил техники безопасности при проведении уборочных работ с электрооборудованием» | **2** |  |
| **Тема 26 Профилактика пожарной и террористической безопасности** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Профилактика пожарной безопасности в гостинице | **2** | **2** |
| 1. Принятие мер пожарной безопасности | **1** | **2** |
| 1. Действия в случае пожарной опасности | **1** | **2** |
| 1. Профилактика террористической опасности в гостинице | **2** | **2** |
| **Практическое занятие № 51**  Игра. Проведение инструктажа.  **Практическое занятие №52**  Игра. Пожарная безопасность.  **Практическое занятие №53**  Игра. Террористическая безопасность  **Практическое занятие №54**  Противопожарная безопасность при проведении уборочных работ в гостиничных номерах  **Практическое занятие № 55**  Правила хранения различных средств уборки. Техника безопасности | **10** |  |
| **Тема 27 Охрана труда горничных** | **Содержание учебного материала** | **6** |  |
| 1. Соблюдение норм труда и отдыха | **1** | **2** |
| 1. Предупреждение заболеваний | **1** | **2** |
| 1. Предупреждение падений | **1** | **2** |
| 1. Предупреждение травм | **1** | **2** |
| **Практическое занятие № 56**  Правила и нормы охраны труда горничных  **Практическое занятие №57**  Отработка навыков заполнения технологических документов горничных  **Практическое занятие №58**  Требования охраны труда  **Практическое занятие №59**  Требования предъявляемые к внешнему виду персонала  **Практическое занятие№60**  Подведение итогов по выполнению работ горничной | **10** |  |
| **Самостоятельная работа:** По окончанию тем, студент должен предоставить следующие задания:  Прорешанные ситуационные задачи  Освоить приемы первой помощи  Сдать тест по безопасности в гостинице | | **5** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Учебная практика**   1. Стандарты облуживания в гостинице 2. Работа административно хозяйственной службы 3. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров 4. Инвентаризация гостиничного постельного белья 5. Проведение различных уборочных работ 6. Оформление бланков на забытые вещи 7. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 8. Оказание дополнительных и персональных услуг гостю 9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 10. Отработка процедуры смены постельного белья 11. Комплекция уборочной тележки 12. Работа заселенными и сводными номерами. | **72** |  |
| **Производственная практика**   1. Организация работы с законодательными актами и нормативными документами 2. Знакомство с функциональными обязанностями горничной 3. Ведение учета инвентаря и выкладок 4. Организация рабочего места 5. Приобретение умений приготовления тележки горничной 6. Выполнение сухой уборки закрепленных номеров 7. Выполнение влажной уборки в закрепленных номерах 8. Осуществление смены постельного белья 9. Формирование первичных навыков выполнения экспресс-уборки жилого номера 10. Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользования 11. Ведение учета забытых вещей 12. Работа с просьбами и жалобами гостей 13. Формирование актов на испорченные или утерянные вещи принадлежащими гостинице 14. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений 15. Проведение контроля готовности номера к заселению 16. Проверка номера после выезда гостя из номера. | **72** |  |

**4.Условия реализации программы профессионального модуля**

**4.1**  Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета – стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования и кабинета «Иностранного языка».

**Технические средства обучения:**

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

4.2. Информационное обеспечение обучения

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
2. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
3. Фаустова, Н. В.  Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.

**5.Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты  (освоенные общие  компетенции) | Основные показатели оценки  результата | Формы и  методы  контроля и  оценки |
| ПК 5.1 | ПК 5.1 Подготовка к работе и выполнение уборки номеров и нежилых помещений. | Результат наблюдений за  деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экспертное наблюдение за ходом проведения занятий, проводимых в активных и интерактивных формах. |
| ПК 5.2 | ПК 5.2 Выполнение норм охраны труда |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовать собственную деятельность , выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач , профессионального и личного развития . |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и не в стандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации , необходимой для эффективного выполнения профессионального и личного развития |
| ОК 5 | Использовать информативно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результаты выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |  |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности. |