

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 03.09.2021 16:49:02
Уникальный программный ключ: d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

**ПМ.05 «ОСВОЕНИЕ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ»**

**МДК.05.01 «ОСВОЕНИЕ ОСНОВНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ПО ПРОФЕССИИ
«ГОРНИЧНАЯ»»**
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ПМ.05 «ОСВОЕНИЕ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ»**

МДК.05.01 «ОСВОЕНИЕ ОСНОВНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ПО ПРОФЕССИИ

«ГОРНИЧНАЯ»

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Форма обучения очная

Учебный план 2021 года

РАССМОТРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ПЦК

_____ С.С. Луста

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель УМК института

_____ А.Б. Нарыжная

Генеральный директор

ООО «ИМПЕРИЯ»

_____ А.Г. Меликсетян

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

_____ Гуменная О.Н.

«__» _____ 20__ г.

Пятигорск, 20__

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.05.01 «ОСВОЕНИЕ ОСНОВНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ПО ПРОФЕССИИ "ГОРНИЧНАЯ"»

1.1 Область применения программы профессионального модуля

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина входит в профессиональный модуль ПМ.05. «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» и изучается в 3 семестре.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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

иметь практический опыт:

- уборки номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей);
- учета оборудования и учета инвентаря гостиницы;
- представление гостю информации о гостиничных услугах; уметь:
- комплектовать тележку горничной, приемы использования тележки, методы загрузки;
- подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям
- определять различные методы уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера;
- определять процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;
- определять содержание и хранение приборов и оборудования, применяющегося для уборки;
- стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья;
- стандарты быстроты и четкости действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды;
- порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности;
- технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;
- порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов);
- взаимодействие со службой приема и размещения. ***знать:***
- структуру и организацию работы службы гостиничного фонда;
- оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда;
- виды белья и методы работы с ними;
- основы охраны здоровья и гигиены;
- ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств;

- характеристики оборудования для уборки;
- ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей;
- планировку здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели;
- установленный порядок соблюдения техники безопасности и инструкций;
- виды инвентаря и оборудования;
- структуру и расположение служб гостиничного фонда.

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- уборки номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей);
- учета оборудования и учета инвентаря гостиницы;
- представление гостю информацию о гостиничных услугах;

уметь:

- комплектовать тележку горничной, приемы использования тележки, методы загрузки;
- подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям
- определять различные методы уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера;
- определять процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;
- определять содержание и хранение приборов и оборудования, применяющегося для уборки;
- стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья;
- стандарты быстроты и четкости действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды;
- порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности;
- технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;
- порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов);
- иметь взаимодействие со службой приема и размещения.

1.4. Перечень формируемых компетенций

В результате освоения учебной дисциплины студент должен овладеть:

Общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффек-

тивно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональными компетенциями

ПК 5.1 Подготавливать технические средства для уборки помещений .

ПК 5.2. Принимать гостиничные номера.

ПК 5.3. Проводить уборку помещений.

ПК 5.4. Передавать дежурства в конце смены.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

90 – академических часов, из них:

84 – академических часов – аудиторные занятия

6 – академических часов – самостоятельные занятия

12 – академических часов – промежуточная аттестация

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	СРС	
1	Тема 1. Служба обслуживания номерного фонда	5	2	4			
2	Тема 2. Организация уборочных работ.	5	2	4			
3	Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ.	5	2	4			
4	Тема 4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных.	5	2	4		2	собеседование
5	Тема 5. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой.	5	2	4			
6	Тема 6. Техническое оснащение уборочных работ.	5	2	4			
7	Тема 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.	5	2	4		2	собеседование

8	Тема 8. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице.	5	2	4			
9	Тема 9. Работы, связанные с оборотом постельного белья.	5	2	4		2	собеседование
10	Тема 10. Порядок организации уборки однокомнатных и многокомнатных номеров.	5	2	4			
11	Тема11. Организация уборки номеров VIP - гостей.	5	2	4			
12	Тема 12. Действие и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.	5	2	4			
	Итого:		24	48	12	6	Экзамен

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	Тема 1. Служба обслуживания номерного фонда. Старшая горничная, сменные горничные, дежурные по этажу.		2
2	Тема 2. Организация уборочных работ. Порядок организации уборочных работ. Требования к качеству. Техническое оснащение уборочных работ. Подготовка номеров к заселению.		2
3	Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Порядок выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. Технология уборки помещений общего пользования.	лекция-дискуссия	2
4	Тема 4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных. Униформа. Стандарт внешнего вида.		2
5	Тема 5 Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой. Подготовка номеров к приемке. Оформление перевода гостя из одного номера в другой.		2
6	Тема 6. Техническое оснащение уборочных работ. Комплектация тележки горничной. Подбор чистящих и моющих средств. Технический инвентарь.		2
7	Тема 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.		2
8	Тема 8. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице. Профилактика производственного травматизма.	лекция-дискуссия	2

	Производственная санитария и гигиена. Электробезопасность.		
9	Тема 9. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Требования к качеству текстиля постельного белья. Работа прачечной, химчистки.		2
10	Тема 10. Порядок организации уборки однокомнатных и многокомнатных номеров.		2
11	Тема 11. Организация уборки номеров VIP - гостей.		2
12	Тема 12. Действие и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ. Техника делового общения, культура поведения.		2
	Итого:		24

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	Тема 1. Служба обслуживания номерного фонда. 1.Старшая горничная. 2.Сменные горничные,дежурные по этажу.		2 2
2	Тема 2. Организация уборочных работ. 1.Порядок организации уборочных работ. Требования к качеству 2.Техническое оснащение уборочных работ. Подготовка номеров к заселению.		2 2
3	Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ. 1.Порядок выполнения ежедневной текущей уборки. 2.Генеральная уборка. Технология уборки помещений общего пользования.	видеопрак тикум	2 2
4	Тема 4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных. 1.Униформа. 2.Стандарт внешнего вида.		2 2
5	Тема 5. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой. 1.Подготовка номеров к приемке. 2.Оформление перевода гостя из одного номера в другой.		2 2
6	Тема 6. Техническое оснащение уборочных работ. 1.Комплектация тележки горничной.	видеопрак тикум	2 2

	2. Подбор чистящих и моющих средств. Технический инвентарь.		
7	Тема 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. 1. Ежедневная уборка жилых номеров. 2. Ежедневная уборка мест общего пользования.		2 2
8	Тема 8. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице. 1. Профилактика производственного травматизма 2. Производственная санитария и гигиена. Электробезопасность.		2 2
9	Тема 9. Работы, связанные с оборотом постельного белья. 1. Требования к качеству текстиля постельного белья. 2. Работа прачечной, химчистки.		2 2
10	Тема 10. Порядок организации уборки однокомнатных и многокомнатных номеров. 1. Порядок организации уборки однокомнатных номеров. 2. Порядок организации уборки многокомнатных номеров.		2 2
11	Тема 11. Организация уборки номеров VIP - гостей. 1. Принадлежность к категории VIP. 2. Виды комплиментов гостю VIP.	видеопрактикум	2 2
12	Тема 12. Действие и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ. 1. Техника делового общения. 2. Культура поведения.		2 2
	Итого:		48

2.5. Наименование и краткое содержание самостоятельной работы студента; формы контроля.

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1	Тема 4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.		2
2	Тема 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.		2
3	Тема 9. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.		2
	Итого:		6

3. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5 семестр – Экзамен

Вопросы к экзамену.

3. Особенности функционирования гостиничного предприятия.
4. Виды услуг, предоставляемые гостиницами. Международные правила предоставления услуг гостиницы.
5. Правила предоставления услуг гостиниц в РФ.
6. Классификация гостиниц: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг, назначению
7. Международная система классификации гостиниц.
8. Классификация гостиниц в РФ.
9. Организационная структура управления гостиничным предприятием
10. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.
11. Назовите техники общения персонала гостиницы с клиентами.
12. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы обслуживания.
13. Какова специфика работы службы обслуживания гостей?
14. Как осуществляется уборка номеров и помещений отеля?
15. Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете?
16. Как происходит классификация гостиниц в РФ?
17. Какие типы гостиниц вы знаете?
18. Как классифицируют гостиницы по их функциональному назначению?
19. Для чего проводится процедура стандартизации гостиничных услуг?
20. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания.
21. В какой последовательности производится ежедневная уборка помещения?
22. Назовите известные вам требования к содержанию бельёвого хозяйства.
23. Какие виды уборки номеров вы можете назвать?
24. Назовите правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
25. В чем особенность работы в сфере гостиничного хозяйства?
26. Перечислите известные вам категории номеров.
27. Назовите периодичность уборки работ в зависимости от категории гостиницы (0- 3*), (4 – 5*).
28. Уборочное оборудование и инвентарь.
29. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами.
30. Хронометраж проведения уборочных работ в номерах.
31. Чистящие и моющие средства для проведения уборочных работ.
32. Правила пользования ключами гостиницы.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

4.1.1. Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. — Ставрополь : Секвойя, 2016. — 74 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

4.1.3. Методическая литература:

Методические указания для практических занятий

Методические указания для самостоятельной работы

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. www.hotel-lib.ru - Электронная библиотека для профессионалов
2. www.hotelex.ru - Отель – эксперт
3. www.gaomoskva.ru - Публикации специализированного электронного центра: ГАО Москва

4.2 Программное обеспечение:

Имеется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения: Операционная система Microsoft Windows Профессиональная, Microsoft Office Standard 2013.

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

в составе:

Кровать одноместная – 2 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа (напольный светильник)

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол
Кресло
Стул
Зеркало
Шкаф
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер
Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Пылесос
Душевая кабина
Унитаз
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 2 штуки
Комплект постельного белья – 4 комплекта
Шторы
Напольное покрытие
Укомплектованная тележка горничной
Ершик для унитаза
Ведерко для мусора
Держатель для туалетной бумаги
Стакан
Полотенце для лица – 2 штуки
Полотенце для тела – 2 штуки
Полотенце для ног – 2 штуки
Салфетка на раковину 2 упаковки
Полотенце коврик – 2 штуки
Индивидуальные косметические принадлежности.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета: комплект учебной мебели на 11 посадочных мест, компьютеры в сборе 11 шт.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
уметь: – организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; – уборки номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей); – учета оборудования и учета инвентаря гостиницы; – представление гостю информацию о гостиничных услугах; уметь: – комплектовать тележку горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; – подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям – определять различные методы уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера; – определять процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера; – определять содержание и хранение приборов и оборудования, применяющегося для уборки; – стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья; – стандарты быстроты и четкости действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды; – порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности; – технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей; – порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и		ОК 01-05, ОК 07 ОК 10 ПК 5.1 – 5.4 .

материалов); – взаимодействие со службой приема и размещения. знать: – структуру и организацию работы службы гостиничного фонда; – оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда; – виды белья и методы работы с ними; – основы охраны здоровья и гигиены; – ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств; – характеристики оборудования для уборки; – ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей; – планировку здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели; – установленный порядок соблюдения техники безопасности и инструкций; – виды инвентаря и оборудования; – структуру и расположение служб гостиничного фонда.		
---	--	--