

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.08.2020

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК 05.02 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 11695 ГОРНИЧНАЯ»

Специальность

43.02.14 «Гостиничное дело»

Тольятти 2020

Рабочая программа междисциплинарного курса «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года № 1552.

Разработчики РПД:

Ст. преподаватель
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

И.А. Емелина
(ФИО)

Преподаватель
(ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Н.С. Прус
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки


(подпись)

В.Н. Еремина

Начальник управления по информатизации


(подпись)

В.В. Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «06» декабря 2019 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой, к.ф.н., доцент
(уч. степень, уч. звание)


(подпись)

Н.Д. Алексеева
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


(подпись)

Н.М. Шемендюк

Рабочая программа междисциплинарного курса утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 4 от 22.01.2020 г.

Рабочая программа дисциплины актуализирована и утверждена в составе образовательной программы решением Ученого совета от 23.09.2020 г. Протокол №3

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения междисциплинарного курса

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
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 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 5.3	Выполнять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

1.2. Планируемые результаты освоения междисциплинарного курса

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Иметь практический опыт: комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде; комплектация номерного фонда расходными материалами; смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; контроль ассортимента минибара в номерном фонде; уборка ванной комнаты в номерном фонде; уборка спальни, комнат в номерном фонде; сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде; регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей; сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; прием номера при выезде гостя.

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять задачи для поиска информации; определять необходимые

источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера; проводить текущую уборку номерного фонда; проводить уборку номерного фонда после выезда гостей; проводить генеральную уборку номерного фонда; подбирать моющие средства и правильно их использовать для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и различные загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приёмы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей ; правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; правила генеральной уборки номерного

фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

1.3. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

2.1. Объем учебного междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость междисциплинарного курса составляет **72 часа**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость междисциплинарного курса	72
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	50
лекции	10
лабораторные работы	-
практические занятия	38
курсовое проектирование (консультации)	-
Самостоятельная работа	22
Контроль (часы на зачет)	2
Консультация перед экзаменом	-
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Содержание междисциплинарного курса, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 1. Введение Содержание и задачи курса. Общие сведения о гостинице. Административно-хозяйственная служба гостиницы, её место и роль в функционировании гостиницы.	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос
	Практическое занятие № 1. Изучение информационной и законодательной базы работы гостиницы. Процесс функционирования административно-хозяйственной службы гостиницы.			1		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 2. Охрана труда и техника безопасности в гостинице Оснащение гостиницы оборудованием. Требования к помещениям и рабочим местам в гостинице. Трудовой кодекс РФ.	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	Практическое занятие №2. Документация по охране труда и технике безопасности на предприятии.			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 3. Деловая этика Деловая этика в гостинице. Субординация. Взаимодействие служб гостиницы.	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	Практическое занятие №3. Отработка навыков взаимодействия службы горничных с другими службами гостиницы: служба приёма и размещения, инженерная служба.			4		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 4. Внутренний распорядок в гостинице. Должностная инструкция горничной Правила внутреннего распорядка гостиницы. Правила размещения и нахождения гостей в гостинице. Обязанности администрации, работников и проживающих в гостинице. Должностная инструкция горничной.	2				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	Практическое занятие № 4. Изучение должностной инструкции горничной: права, обязанности, ответственность.			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 5. Уборка помещений и санитарно-оздоровительные мероприятия в гостиницах. Правила и последовательность уборки номеров. Периодичность уборки, применяемые материалы, инструменты и оборудование. Текущая и генеральная уборки номеров. Уборка различных поверхностей в номерах. Работа с текстилем в номерах. Уборка сантехники. Работа с техникой в процессе уборки. Уборочный инвентарь. Санитарно-оздоровительные мероприятия.	2				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	Практическое занятие № 5. Правила и последовательность уборки номеров. Текущая и генеральная уборки номеров. Обращение с вещами лиц, проживающих в номере, при его уборке.			8		

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Практическое занятие № 6. Протирка стен, потолка, окон, оборудования, мебели. Удаление пятен со стен, пола и оборудования с применением химических препаратов. Чистка металлических изделий, полированной поверхности мебели, портьер, матрасов и другого оборудования и инвентаря.			4		
	Практическое занятие № 7. Уборка постелей, требования, предъявляемые к постельному белью. Правила смены белья, полотенец и сроки их эксплуатации. Хранение белья и постельных принадлежностей. Правила навески драпировок и штор на оконные и дверные проемы. Уход за драпировками и покрывалами.			2		
	Практическое занятие № 8. Периодичность уборки, применяемые материалы, инструменты и оборудование. Дезинфицирующие средства, применяемые при уборке санузлов (растворы, порошки, пасты). Правила приготовления дезинфицирующих растворов. Уборочные инвентарь и механизмы: щетки, веники, совки, ведра, ветошь.			2		
	Практическое занятие № 9. Уборка санитарного узла: мытье стен, окон, умывальников, ванн, душевых кабин, полов; уборка зеркал, полок.			2		
	Практическое занятие № 10. Применение электропылесосов и электрополотёров, различные насадки к ним, техника безопасности при работе. Уход за полами с различным покрытием.			2		
	Практическое занятие № 11. Уборка гостиных, холлов, коридоров, тамбура, служебных и административных помещений.			1		
	Практическое занятие № 12. Роль горничных в обеспечении исправного состояния сантехнического и электротехнического оснащения номера.			1		
	Практическое занятие № 13. Дезинсекция и дератизация.			1		
	Практическое занятие № 14. Личная и профессиональная гигиена горничных. Спецдежда, её хранение и стирка.			1		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 6. Бытовое обслуживание гостей Приём заказов на бытовое обслуживание от гостей.	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	Практическое занятие № 15. Отработка приёма заказов на обслуживание гостей: стирка белья, доставка еды в номер и др			2		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 7. Забытые и потерянные гостями вещи Порядок работы с забытыми и потерянными вещами гостей.	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	Практическое занятие № 16. Отработка навыков работы с забытыми и потерянными вещами гостей: регистрация, хранение, выдача, отправка по почте.			2		

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Тема 8. Особенности приёма и обслуживания иностранных гостей Религиозные, этнические, языковые особенности граждан различных стран.	1				Обсуждение учебных вопросов Выборочный опрос Отчет по практическим работам
	Практическое занятие № 17. Особенности приёма и обслуживания иностранных гостей. Ролевые задания для отработки навыков обслуживания иностранных гостей.			1		
ОК 01 - ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК-5.3	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов. Доработка конспекта лекций. Подготовка к практическим работам, к устному опросу и дифференцированному зачёту.				22	
	ИТОГО за 1 семестр	10		38	22	

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос по темам лекционных занятий	7	5	35
Работа на практических занятиях	17	3	51
Творческий рейтинг (дополнительные баллы)	1	14	14
		Итого по дисциплине	100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения междисциплинарного курса, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения междисциплинарного курса		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет (по накопительному рейтингу или в устно-письменной форме)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3.1. Общие методические рекомендации по освоению междисциплинарного курса, образовательные технологии

Междисциплинарный курс реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание междисциплинарного курса в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание междисциплинарного курса ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- проектное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по междисциплинарному курсу применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения междисциплинарного курса.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено

числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении междисциплинарного курса студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения междисциплинарного курса, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении междисциплинарного курса.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

Нормативно-правовые документы:

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федер. закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ : (ред. от 02.12.2019) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 : (ред. от 18.07.2019) // КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/.
3. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело [Электронный ресурс] : утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 //Гарант.ру. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71477694/>.

Основная литература:

4. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. : ил., табл. - Прил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>.
5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.11 "Гостин. сервис" / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2019. - 120 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961505>.

Дополнительная литература:

6. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.11 "Гостин. сервис" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : Форум [и др.], 2019. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961520>.
7. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015.
8. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостинич. дело" / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 136 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=987132>.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <https://hotelier.pro/>. – Загл. с экрана.
2. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/>. - Загл. с экрана.

3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Отель [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: журналотель.рф. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе междисциплинарного курса.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Учебные аудитории для промежуточной аттестации укомплектованы мебелью и техническими средствами, служащими для проверки знаний (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа междисциплинарного курса может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые вопросы для устного опроса:

1. Что такое гостеприимство?
2. Что такое гостиничный комплекс?
3. Какие основные нормативные акты регламентируют гостиничную деятельность?
4. Перечень основного оборудования в гостинице.
5. Основные статьи Трудового Кодекса РФ, применяемые в гостинице?
6. Какие требования охраны труда применяются к помещениям гостиницы?
7. Какие требования охраны труда применяются к рабочим местам в гостинице?
8. Что такое охраны труда?
9. Перечислите основные правила техники безопасности в гостинице?
10. Какие правила техники безопасности являются главными в работе горничной?
11. Что такое деловой этикет?
12. Золотые правила делового этикета?
13. Как деловой этикет используется в общении работников гостиницы?
14. Применим ли деловой этикет при общении горничной с гостями?
15. Как субординация влияет на повседневную работу горничной?
16. С какими службами гостиницы взаимодействует служба горничных?
17. По каким вопросам происходит взаимодействие горничных и инженерной службы?
18. Как взаимодействуют горничные со службой приёма и размещения гостиницы?
19. Кто обладает большими полномочиями: горничная или портье?
20. Что такое внутренний распорядок гостиницы?
21. Где должны быть расположены в гостинице Правила размещения и нахождения гостей?
22. Имеет ли гость круглосуточный доступ к Правилам размещения и нахождения гостей в гостинице?
23. Каковы обязанности Администрации гостиницы по отношению к гостям?
24. Каково стандартное время заселения гостей в гостиницу?
25. Каково стандартное время выселения гостей из гостиницы?
26. В какое время в гостинице нельзя шуметь?
27. Какие пункты обязательно должны содержаться в должностной инструкции горничных?
28. Какие обязанности есть у горничных по отношению к гостям?
29. Как происходит подготовка горничной к работе?
30. Что должно находиться в тележке горничной?
31. В каком порядке происходит уборка номера?
32. С какой периодичностью проводится уборка номера?
33. Возможна ли уборка, если гость находится в номере?
34. Чем отличаются текущая и генеральная уборка номера?
35. Когда проводится генеральная уборка номера?
36. Что такое текущая уборка номера?
37. Какие материалы применяются при уборке номера?
38. Какие инструменты применяются при уборке номера?
39. Какое оборудование применяется при уборке номера?
40. Как правильно вытирать стены?
41. Как правильно вытирать тумбочки и полки?
42. Как правильно вытирать шкафы?
43. Как осуществляется уборка труднодоступных поверхностей?
44. Как правильно осуществлять уход за шторами?

45. Как правильно осуществлять уход за покрывалами?
46. Какой текстиль, кроме штор и покрывал, есть в номере?
47. В какой момент происходит уборка в ванной комнате?
48. С чего начинается уборка в номере?
49. Как происходит проверка исправности оборудования в номере?
50. Как необходимо поступать с вещами гостей в процессе уборки?
51. Как правильно осуществлять уход за окнами?
52. Как правильно осуществлять уход за зеркалами?
53. Как часто производится смена белья?
54. В каком случае может быть произведена внеочередная смена белья?
55. Как часто необходимо менять полотенца в номере?
56. В каком случае полотенца не подлежат замене, даже если пришло время?
57. Как происходит замена белья?
58. Что такое матрац-топпер? Для чего он нужен?
59. Какова область применения в уборке пылесоса?
60. Какова область применения в уборке электрополотёра?
61. В чём разница в уборке различных напольных покрытий?
62. Какие дезинфицирующие средства применяются горничной при уборке?
63. Какие дезинфицирующие растворы может готовить горничная?
64. Что такое ветошь в работе горничной? Как она применяется?
65. Где производится хранение уборочного инвентаря?
66. Как производится уборка рабочих помещений гостиницы?
67. Как производится уборка общественных помещений гостиницы?
68. Правила личной гигиены горничной?
69. Как применимо понятие «Охрана окружающей среды» к работе горничной?
70. Как происходит приём вещей гостя в стирку/глажку?
71. Что такое услуга «Room service»?
72. Как горничная связана с оказанием услуги «Room service»?
73. Как поступают горничные с забытыми в номере вещами, если гость ещё не уехал (например, происходит процесс выписки из гостиницы)?
74. Как поступают горничные с забытыми в номере вещами, если гость уже уехал?
75. Как происходит общение горничной с иностранными гостями?

Типовые задания к практическим занятиям:

1. Провести подготовку номера к заезду гостя.
2. Провести подготовку номера ко сну гостя.
3. Провести приёмку номера при выезде гостя.
4. Полностью заправить постель.
5. Подготовить к работе тележку горничной.
6. Продемонстрировать технологию уборки пыли в номере.
7. Принять заказ на стирку одежды гостя.
8. Зарегистрировать забытую гостем вещь.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: дифференцированный зачет (по результатам накопительного рейтинга или в устно-письменной форме).

Перечень вопросов и заданий для подготовки к дифференцированному зачету (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 5.3):

1. Понятие и устройство гостиницы.

2. Типы гостиницы
3. Понятие звёздности и отличия гостиниц в зависимости от количества звёзд.
4. Основные законодательные акты, необходимые для работы гостиницы
5. Правила охраны труда в гостинице
6. Правила техники безопасности в гостинице
7. Требования к помещениям и рабочим местам в гостинице
8. Применение Трудового кодекса РФ в работе гостиницы
9. Стандартное оборудование гостиницы
10. Деловая этика в гостиничной сфере
11. Отношения руководитель-подчинённый на примере старшей горничной и горничных
12. Взаимодействие службы горничных с административными службами
13. Взаимодействие службы горничных с инженерной службой
14. Взаимодействие службы горничных со службой приёма и размещения
15. Правила внутреннего распорядка гостиницы.
16. Правила размещения и нахождения гостей в гостинице.
17. Должностная инструкция горничной.
18. Правила уборки номера категории Стандарт
19. Правила уборки номера категории Люкс
20. Периодичность проведения текущей и генеральной уборки номеров
21. Особенности уборки ванной комнаты
22. Особенности уборки тумбочек и шкафов
23. Применение специальной техники для уборки номеров
24. Виды матрасов и особенности их использования
25. Виды постельного белья и правила его использования
26. Виды полотенец, особенности их использования и замены
27. Дезинфицирующие средства и растворы в уборке номера
28. Сложные технические устройства для уборки
29. Особенности уборки общественных помещений гостиницы
30. Санитарная обработка номеров и общественных помещений
31. Внешний вид и личная гигиена горничных
32. Правила оформления заказа на стирку/глажку одежды гостя
33. Правила доставки еды в номер
34. Правила оформления забытых гостем вещей
35. Этнические и религиозные особенности иностранных гостей

АННОТАЦИЯ

МДК 05.02 «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная»

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по профессии 11695 Горничная» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
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 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 5.3	Выполнять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

Иметь практический опыт: комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей; комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда; проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде; комплектация номерного фонда расходными материалами; смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; контроль ассортимента минибара в номерном фонде; уборка ванной комнаты в номерном фонде; уборка спальни, комнат в номерном фонде; сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде; регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей; сдача в стирку гардин и тюля с их заменой; сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой; мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда; чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде; чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения; прием номера при выезде гостя.

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; понимать общий смысл чётко произнесённых высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера; проводить текущую уборку номерного фонда; проводить уборку номерного фонда после выезда гостей; проводить генеральную уборку номерного фонда; подбирать моющие средства и правильно их использовать для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; удалять пыль и различные загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; осуществлять экипировку номерного фонда; проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда; вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приёмы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности; нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения; правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; правила уборки номерного фонда после выезда гостей ;

правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; правила генеральной уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей