Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Вологда - 2021 г.

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 6 от «*03*» февраля 2021 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И. Гадаева

Утверждаю
Зам. директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Согласовано
Зам.директора по методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Майорова Наталия Васильевна, преподаватель первой категории ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и потребностями рынка труда. Рекомендуется для использования в учебном процессе.

Мастер по работе с клиентами ООО. Деловой мир _____ Садчикова О.В.
Место работы, должность подпись ФИО

МП

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.. 11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 12
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.. 13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная)** и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 5.1. Проводить уборочные работы в помещениях.
- ПК 5.2. Эксплуатировать инвентарь, оборудование в процессе уборки.
- ПК 5.3. Проводить смену постельного белья и полотенец.
- ПК 5.4. Проводить стирку, чистку и хранение гардероба клиентов.
- ПК 5.5. Следить за состоянием номера и имеющегося в нем имущества и оборудования.
- ПК 5.6. Соблюдать стандарты гостеприимства.
- 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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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:

- уборке и содержании в чистоте жилые номера гостиниц;
- подготовке уборочного инвентаря, расходных материалов и тележки горничной;
- производить смену постельного белья и полотенец в установленные сроки и после каждого выезда гостей – убору постелей;
- принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другие

мелкие ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение;
- пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и т.п.);

уметь:
- убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц, санузлы и другие закрепленные помещения, (протирать мебель и др. поверхности, чистит пылесосом ковровые покрытия, мыть стекла, зеркала, посуду и т.д.);
- принимать номера при выезде гостей из номеров;
- сообщать старшей горничной или дежурному по этажу об обнаружении порчи имущества и оборудования;
- пополнять необходимые расходные материалы по этажу об обнаружении порчи имущества и оборудования;
- поддержать в чистоте и порядке тележку горничных;
- соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности, оперативно принимать решения в экстренных случаях;

знать:
- правила предоставления гостиничных услуг в РФ и правила внутреннего распорядка в местах проживания для гостей и персонала предприятия;
- технологическую последовательность уборки номера;
- устройство электробытовых приборов, используемых при уборке помещений (пылесосов, полотеров и т.п.);
- ассортимент и свойств средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и другими покрытиями;
- места расположения местной запорной арматуры;
- рациональную организацию труда на рабочем месте, основы трудового законодательства, культуру обслуживания клиентов;
- правила безопасности труда, производственной санитарии, противопожарной защиты;
- порядок оформления вещей, забытых в номере гостем.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля по очной форме обучения:

Объем образовательной программы профессионального модуля обучающегося **360** часов,
в том числе:
объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **82** часа;
самостоятельной работы обучающегося **4** часа;
производственной практики **252** часа;
промежуточная аттестация **22** часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля по очной форме обучения

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы часов	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем		
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов
ПК 5.6, ПК 5.2, ПК 5.5	Тема 1. Общие сведения о работе горничной	8	8		-
ПК 5.1, 5.2, ПК 5.5	Тема 2. Материально-техническое обеспечение уборочных работ	40	40	18	-
ПК 5.1 ПК 5.3 ПК 5.4 ПК 5.5	Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ	34	34	22	-
	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4			-
ПК 5.1 – ПК 5.6	Производственная практика	252			-
	Промежуточная аттестация	22			-
	Всего:	360	82	40	-

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Тема 1. Общие сведения о работе горничной	**Содержание учебного материала**	
	1. Общие сведения о гостиничном хозяйстве, требования к уровню санитарного состояния помещений.	2
	2. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничной	2
	3. Охрана труда и техника безопасности при работе горничной	2
	4. Должностные обязанности горничной	2
Тема 2. Материально-техническое обеспечение уборочных работ	**Содержание учебного материала**	
	1. Принципы подбора и подготовки уборочных материалов для работы горничной	2
	2. Универсальные и специальные средства бытовой химии для уборки помещений, охрана труда и техника безопасности при работе с химическими веществами	2
	3. Общие требования к подбору и подготовке инвентаря, и расходных материалов оборудования для работы горничной	2
	4. Тележка горничной: подготовка и укомплектование, правила использования.	2
	5. Пылесосы для сухой уборки: устройство, принцип действия	2
	6. Пылесосы для сухой и влажной уборки, моющие пылесосы: устройство, принцип действия.	2
	7. Подметальные машины и коврочисты, полотерно-поломоечные машины: виды, назначение, устройство, принцип действия	2
	8. Машины и механизмы для мойки ковровых покрытий, стен, потолка, инвентаря и оборудования. Приемы работы и правила безопасного труда.	2
	9. Охрана труда и техника безопасности при работе с электрооборудованием	2
	10. Устройство и принцип действия центральной системы пылеудаления	2
	11. Устройство и принцип действия мусоропровода. Правила сбора и удаления мусора	2
	Практические занятия	
	1. Отработка навыков подбора и применения чистящих и моющих средств для уборки полов с различными видами покрытий	2
	2. Отработка навыков подбора и применения чистящих и моющих средств для уборки различных видов твердых поверхностей (мебели)	2
	3. Отработка навыков подбора и применения чистящих и моющих средств для ковров и мягкой мебели	2
	4. Отработка навыков подбора и применения чистящих и моющих средств для удаления различных	2

	видов пятен	
	5. Отработка навыков подбора и применения чистящих и моющих средств для уборки стеклянных и зеркальных поверхности	2
	6. Отработка навыков подбора и применения чистящих и моющих и дезинфицирующих средств для санитарных узлов	2
	7. Отработка навыков подбора и применения уборочного инвентаря и расходных материалов для работы горничной	2
	8. Отработка навыков комплектации тележек горничной и организации рабочего места	2
	9. Навыки работы с пылесосом	2
Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ	**Содержание учебного материала**	**12**
	1. Требования к уборке жилых номеров, последовательность и виды уборки	2
	2. Технология выполнения ежедневной текущей уборки, уборка санитарного узла индивидуального пользования	2
	3. Правила протирки и уборки поверхностей из различных материалов; уход за полами с различным покрытием, уход за драпировкой и покрывалами.	2
	4. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Правила застилания постели.	2
	5. Технология выполнения различных видов уборки	2
	6. Уборка помещений общего пользования и санитарных узлов общего пользования	2
	Практические занятия	
	1. Отработка навыков застилания постелей, смены постельного белья и полотенец	2
	2. Отработка правил вхождения в номер в различных ситуациях	2
	3. Отработка навыков подбора средств индивидуальной защиты для различных видов уборки	2
	4. Отработка навыков уборки санитарных узлов	2
	5. Отработка навыков натирания и полировки сантехники	2
	6. Отработка навыков текущей уборки номеров	2
	7. Отработка навыков текущей уборки номеров	2
	8. Отработка навыков генеральной уборки номеров	2
	9. Отработка навыков генеральной уборки номеров	2
	10. Способы оформления гостиничного номера	2
	11. Способы оформления гостиничного номера	2
Самостоятельная работа: Работа с конспектом и учебной литературой Работа с должностной инструкцией горничной		4

Подготовка презентации: «Спецодежда для горничной», «Этикет обслуживания» Работа с нормативными документами по безопасности услуг Подготовка презентации: «Гигиена одежды и обуви» Подготовка презентации: «Профессиональная химия для стирки», «Правила стрики, глажки и ухода за гардеробом клиента», «Правила пополнения мини-бара» Составление таблиц: «Приборы и аксессуары: виды, назначение, эксплуатация», «Профессиональная техника: виды, назначение, эксплуатация», «Профессиональные моющие средства: подбор и подготовка к использованию». Подготовка презентации: «Тележка горничной», «Аксессуары», «Профессиональная техника», «Профессиональная химия» Составление алгоритма уборочных работ: генеральная уборка, промежуточная уборка, повседневная уборка, уборка санузла, уборка одно-, многокомнатных номеров	
Производственная практика **Виды работ:** – ознакомление с рабочим местом, объемом и перечнем выполняемых работ, режимом работы, формами организации труда и отдыха, правила внутреннего распорядка; – прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности; – знакомство с основными должностными обязанностями горничной. Квалификационная характеристика; – изучение порядка составления графиков выхода на работу старшей горничной и горничной. – правила пожарной безопасности Ознакомление с правилами безопасности при эксплуатации инженерного оборудования гостиниц, лифтов, электротехнического хозяйства, механизмов, машин, сантехнического оборудования; – электробезопасность, основные правила пользования сантехприборами, вентиляцией. Меры безопасности при уборке помещений с применением различных средств бытовой химии; – характеристика травм в гостинице. Предупреждение несчастных случаев при выполнении работ; – первая медицинская помощь при несчастных случаях, поражение электрическим током; – пожарная безопасность. Меры предупреждения пожаров и правила пользования противопожарным оборудованием. Поседение персонала гостиницы в экстренных случаях; – личная гигиена обслуживающего персонала. Правила и средства личной и профессиональной гигиены; – требования к уровню санитарного состояния помещений, оборудования и инвентаря гостиниц. – подготовка форменной одежды или специальной одежды; – -подготовка уборочного инвентаря, расходных материалов и тележки горничной; – проверка наличия гостя в номере. – приемка белья и принадлежностей; – проверка наличия и целостности посуды и инвентаря; – проверка сохранности оборудования и мебели;	**252**

– меры при обнаружении порчи имущества. – проветривание помещения, уборка письменных и обеденных столов; – смена белья и полотенец; – удаление пыли и загрязнения с мебели, стен, окон, дверей, оборудования; – обработка пылесосом пола, ковровых покрытий, мягкой мебели, работа с полотером, поломоечными машинами с использованием средств бытовой химии; – мытье окон, стекол, зеркал и других поверхностей; – уборка ванной комнаты с применением дезинфицирующих средств и соблюдением техники безопасности; – прием заказов на бытовые услуги.	
Промежуточная аттестация	**22**
Всего:	**360**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов: организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, лаборатории: учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями).

Оборудование учебного кабинета: рабочие места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения: персональный компьютер, обеспеченный выходом в Internet, мультимедиапроектор, специализированное программное обеспечение.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: специализированное учебное оборудование и мебель.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовые акты и издания:

1. ГОСТ Р 52058-2003 Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru (дата обращения: 05.08.2020).
2. Российская Федерация. Правительство. Об утверждении Положения о классификации гостиниц : Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158 / Российская Федерация. Правительство. Министерство экономики и развития России – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru (дата обращения: 05.08.2020).
3. Российская Федерация. Правительство. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : Постановление Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г. № 1085 / Российская Федерация. Правительство. – Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс» : [сайт] / ООО «КонсультантПлюс». – Еженедельное обновление. – URL: https://www.consultant.ru (дата обращения: 05.08.2020).

Основные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/484924.

Дополнительные источники:

1. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник для СПО / И. И. Потапова. - Москва. : Академия, 2017. - 320 с. - (ТОП 50. Профессиональное образование). - Текст : непосредственный.

Интернет-ресурсы

1. http://www.horeca.ru/ - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
2. http://next-stop.ru/ - Ведущий информационно-поисковой портал индустрии гостеприимства
3. http://www.intuit.ru/ - Интернет-Университет Информационных технологий

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 5.1. Проводить уборочные работы в помещениях	Последовательность и стандарты всех видов уборки Процедура завершения уборки Последовательность и стандарты уборка номеров после выезда клиентов. Качество обслуживания номеров: чистота и подготовленность Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера Процедура и порядок уборки ванных комнат и возобновления материалов для гостя Процедура уборки служебных помещений	Устный и письменный опрос Экспертная оценка на экзамене
ПК 5.2. Эксплуатировать инвентарь, оборудование в процессе уборки	Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки, разгрузки, уборки и хранения Подбор, подготовка, принципы применения и хранение инвентаря и оборудования для уборки Подбор, комплектация, подготовка, принципы применения и хранение моющих средств для уборки Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием на складах Техника выведения пятен со стен, ковров, мебели и т д.	Устный и письменный опрос Экспертная оценка выполнения практической работы Экспертная оценка на экзамене
ПК 5.3 Проводить смену постельного белья и полотенец	Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения Процедура возобновления материалов, белья для гостей Процедура и технология стирки и сухой химчистки: сбор, отсылка, возвращение Процедура оказания других услуг по	Устный и письменный опрос Экспертная оценка выполнения практической работы Экспертная оценка на экзамене

	чистке и стирке Приемы и техника использования пятновыводителей Выбор соответствующего вида очистителя Способы и приемы обнаружения пятен	
ПК 5.4 Проводить стирку, чистку и хранение гардероба клиентов	Процедура организации работы с материалами для гостей: списки вещей для стирки и сухой чистки, подготовка списков и мешков, оборудование и материалы для чистки обуви Техника приведения в порядок вещей клиентов	Устный и письменный опрос Экспертная оценка выполнения практической работы Экспертная оценка на экзамене
ПК 5.5 Следить за состоянием номера и имеющегося в нем имущества и оборудования	Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера Соблюдение техники безопасности и мер безопасности при уборке	Устный и письменный опрос Экспертная оценка на экзамене
ПК 5.6 Соблюдение стандартов гостеприимства	Стандарты вежливости Соблюдение этикета на рабочем месте Процедура обслуживания гостей приветствие гостей, контроль качества подготовки номера, внимательность Стандарты быстроты и четкости действий при оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды	Устный и письменный опрос Экспертная оценка на экзамене

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности	Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения: заданий для практических занятий; заданий по производственной

	в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	практике; заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка в процессе выполнения: практических заданий на экзамене по МДК; заданий экзамена по модулю; оценка защиты отчетов по производственной практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; – адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельность	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе	

ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	– проявление гражданско-патриотической позиции, – демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, – применение стандартов антикоррупционного поведения.	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	– адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

По итогам изучения профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная) предусмотрены теоретический экзамен и квалификационный экзамен по профессиональному модулю. Экзаменационные билеты по МДК 05.01. Организация работы горничной состоит из четырех вопросов, касающихся всех частей данного модуля и практической задачи.

Для экзамена квалификационного экзаменационные билеты составлены в форме ситуаций, для решения которых необходимы знания теоретических вопросов, умение решать практические задачи.

Примерный перечень теоретических вопросов для подготовки к экзамену по МДК

1. Раскройте должностные обязанности горничной всех смен.
2. Назовите порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов, рабочий лист горничной)
3. Объясните стандарты вежливости, типичный диалог и обмен репликами
4. Раскройте соблюдение этикета на рабочем месте
5. Опишите процедуру приветствия и обслуживания гостей
6. Расскажите действия горничной в чрезвычайных ситуациях
7. Опишите комплектацию тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки, разгрузки, уборки и хранения
8. Объясните подбор, подготовку, принципы применения и хранения инвентаря и оборудования для уборки
9. Объясните подбор, комплектацию, подготовку, принципы применения и хранение уборочных средств
10. Объясните подбор и комплектацию белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям
11. Перечислите приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, оборудованием
12. Раскройте процедуру, последовательность и стандарты текущей уборки
13. Раскройте процедуру, последовательность, принципы организации генеральной уборки
14. Раскройте процедуру завершения уборки
15. Раскройте процедуру, последовательность и стандарты уборки номеров после выезда гостя.
16. Раскройте процедуру, последовательность и стандарты промежуточной уборки
17. Проанализируйте различия методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера
18. Опишите стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья
19. Опишите приемы подготовки постели ко сну
20. Опишите процедуру ухода за растениями и цветами
21. Опишите порядок выноса мусора и посуды
22. Раскройте процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера
23. Раскройте процедуру приведения в порядок вещей клиентов
24. Объясните обеспечение качества уборки ванных комнат: чистота и подготовленность
25. Раскройте процедуру и порядок уборки ванных комнат и возобновления материалов для гостя
26. Раскройте процедуру уборки служебных помещений
27. Объясните методы обеспечения качества уборки общественных помещений — чистота и гигиена
28. Опишите соблюдение техники безопасности и мер безопасности при уборке: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты
29. Опишите технику выведения пятен со стен, ковров, мебели и т д.
30. Раскройте приемы и технику использования пятновыводителей

31. Проанализируйте выбор соответствующего вида очистителя
32. Раскройте виды оборудования по назначению, объясните принципы его работы, назовите достоинства и недостатки.

Примерный перечень практических заданий для экзамена по МДК

1. Подберите средства бытовой химии, инвентарь и оборудование по уходу за предметами обстановки со стеклянной поверхностью для ежедневной уборки. Выбор обоснуйте.
2. Подберите средства бытовой химии, инвентарь и оборудование по уходу за предметами обстановки с зеркальной поверхностью для ежедневной уборки. Выбор обоснуйте.
3. Подберите средства бытовой химии, инвентарь и оборудование для уборочных работ в помещениях различного назначения уборки – центральный холл. Выбор обоснуйте.
4. Подберите средства бытовой химии, инвентарь и оборудование для уборочных работ по уходу за санитарным узлом общего назначения. Выбор обоснуйте.
5. Подберите средства бытовой химии, инвентарь и оборудование для уборочных работ по уходу за санитарным узлом индивидуального пользования. Выбор обоснуйте.

Критерии оценивания экзамена по МДК:

Оценка «5» («отлично») ставится, если правильно раскрыто все четыре вопроса и правильно выполнено практическое задание;

Оценка «4» («хорошо») ставится, если правильно раскрыто три вопроса и правильно выполнено практическое задание;

Оценка «3» («удовлетворительно») ставится, если правильно раскрыто два вопроса и правильно выполнено практическое задание или если правильно раскрыто три вопроса, а в выполнении практического задания допущены существенные ошибки;

Оценка «2» («неудовлетворительно») ставиться, если раскрыто всего два вопроса и не выполнено практическое задание или полностью нет правильного раскрытия ни одного вопроса.

Если при сдаче данного модуля получено оценка «2» («неудовлетворительно»), то материал считается не усвоенным, а студент не освоившим общие и профессиональные компетенции по данному профессиональному модулю.

Примерный перечень ситуаций для квалификационного экзамена

1. В забронированном номере для молодоженов следует оформить комплимент, в виде свернутых полотенец.
2. При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких плечиков из числа тех, которыми укомплектован шкаф для вещей в номере. Опишите действия горничной.
3. Во время генеральной уборки горничная обнаружила неполадку в регулировке при работе кондиционера, установленного в номере. Опишите действия горничной.
4. К горничной обратился гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом, поскольку свой он, где то потерял. Опишите действия горничной.
5. Вам необходимо произвести текущую уборку в номере, заселённом болеющим гостем. Опишите ваши действия.
6. В процессе генеральной уборки горничная обнаружила повреждение в виде пятна на поверхности мягкой мебели из велюра.

Критерии оценивания квалификационного экзамена

Оценка «5» («отлично») ставится, если правильно раскрыто пять вопросов по данной ситуации;

Оценка «4» («хорошо») ставится, если правильно раскрыто четыре вопроса по данной ситуации или раскрыто правильно три вопроса, а остальные два вопроса раскрыты с небольшими неточностями;

Оценка «3» («удовлетворительно») ставится, если правильно раскрыто только три вопроса по данной ситуации, а остальные два вопроса не раскрыты совсем или, если при раскрытии вопросов допущены существенные ошибки;

Оценка «2» («неудовлетворительно») ставится, если раскрыто всего два вопроса по данной ситуации или полностью нет правильного раскрытия ни одного вопроса. Если при сдаче данного модуля получено оценка «2», то материал считается не усвоенным, а общие и профессиональные компетенции не освоенными.