Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

 «Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

**МЕТОДИЧЕСИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**МДК.05.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ ГОРНИЧНАЯ**

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.14 Гостиничное дело**

Разработчик:

Живойкина Е.С., преподаватель

Чебоксары 2022

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ |  |
| 2.СТРУКТУРА КОМПЛЕКСА |  |
| 3.Перечень и содержание практической работы обучающихся |  |
| 4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В процессе подготовки кадров по специальности, 43.02.14 Гостиничное дело уделяется большое внимание формированию практических навыков, что преимущественно реализуется в процессе обучения в рамках профессиональных модулей.

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение производственной деятельности Горничная»» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

Количество часов, выделенных для практических занятий – 124 часа.

**1.Перечень и содержание практической работы обучающихся**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название темы** | **Содержание практического занятия** | **Кол-во часов** |
| **Тема 1.2. Подготовка и организация работы горничной** | **Практическое занятие №1**Разработка стандартов для горничных  | 4 |
| **Практическое занятие №2** Отработка навыков работы с профессиональным уборочным оборудованием | 4 |
| **Практическое занятие №3** Анализ профессиональных моющих и чистящих средств разных производителей | 4 |
| **Практическое занятие №4** Подбор и комплектация средств для уборки помещений | 4 |
| **Практическое занятие №5** Комплектация тележки горничной  | 4 |
| **Практическое занятие №6** Составление алгоритма действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях | 4 |
| **Практическое занятие №7** Моделирование чрезвычайных ситуаций | 4 |
|  |  | **28** |
| **Тема 1.3. Уборка номеров** | **Практическое занятие №8** Решение ситуационных задач по ключевому хозяйству и методам предотвращениям краж | 3 |
| **Практическое занятие №9** Деловая игра «Принятие и передача оперативной информации о занятости номерного фонда» | 3 |
| **Практическое занятие №10** Отработка навыков по уборке ванной комнаты | 3 |
| **Практическое занятие №11** Отработка навыков по заправке кроватей в соответствии со стандартом гостиницы | 3 |
| **Практическое занятие №12** Моделирование ситуации «Влажная уборка забронированного номера»  | 4 |
| **Практическое занятие №13** Моделирование ситуации «Проведение ежедневной уборки номера» | 4 |
| **Практическое занятие №14** Моделирование ситуации «Проведение уборки номера после выезда гостя» | 4 |
| **Практическое занятие №15** Моделирование ситуации «Проведение промежуточной уборки номера» | 4 |
| **Практическое занятие №16** Моделирование ситуации «Проведение генеральной уборки номера» | 4 |
| **Практическое занятие №17** Моделирование ситуации «Контроль качества уборки номеров» | 3 |
| **Практическое занятие №18** Моделирование ситуации «Вечерний сервис» | 4 |
|  | **39** |
| **Тема 1.4.** **Обслуживание замены номера** | **Практическое занятие №19** Моделирование ситуации «Обслуживание замены номера» | 4 |
|  |  | **4** |
| **Тема 1.5****Приемка номера** | **Практическое занятие №20** Моделирование ситуации «Приемка номера после выезда гостя» | 2 |
| **Практическое занятие №21** Оформление журнала на забытые и оставленные вещи  | 4 |
| **Практическое занятие №22** Моделирование ситуации«Действии горничной при обнаружении, оставленных вещей в номере после выезда гостя» | 4 |
| **Практическое занятие №23** Моделирование ситуации «Порча имущества и оборудования в гостинице»  | 4 |
|  |  | **14** |
| **Тема 1.6.****Уборка помещений общего пользования и административных помещений** | **Практическое занятие №24 Моделирование** ситуации «Уборка главного входа в гостиницу, центрального холла, гардероба» | 6 |
| **Практическое занятие №25** Моделирование ситуации «Уборка зоны ресторана, кафе, лобби-бара» | 6 |
| **Практическое занятие №26** Моделирование ситуации «Уборка служебных помещений персонала службы приема и размещения (Backoffice)» | 4 |
|  | **16** |
| **Тема 1.7.****Завершение уборки** | **Практическое занятие №27** Моделирование ситуации «Завершение уборки»  | 4 |
|  |  | **4** |
| **Тема 1.8.Стирка и чистка одежды (вещей) гостя** | **Практическое занятие №28** Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на услуги прачечной-химчистки».  | 4 |
| **Практическое занятие №29** Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды)» | 4 |
| **Практическое занятие №30** Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)» | 2 |
|  |  | **10** |
| **Тема 1.9.****Передача дежурства в конце смены** | **Практическое занятие №31** Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений  | 4 |
| **Практическое занятие №32** Моделирование деловой ситуации «Передача дежурства в конце смены» | 5 |
|  |  | **9** |

**Практическая работа № 1 Разработка стандартов для горничных**

**по теме «Подготовка и организация работы горничной»**

*Цель практического занятия:*формирование у студентов навыка составления стандартов и правил для горничных

*Задание:*

1.Опираясь на лекционный материал по теме «Подготовка и организация работы горничной» и обсуждение темы в группе, разработайте полную пошаговую последовательность подготовки горничной к работе в форме инструкции.

2. Разбейте инструкцию на 4 части:

• внешний вид (состояние одежды, рук, волос),

 • подготовка к работе (какие действия горничной необходимо совершить до начала работы в номерах),

 • правила поведения (как горничная должна вести себя в номере и на этаже, что горничной запрещено делать).

 3. Инструкция должна быть составлена в форме рекомендаций и указаний.

**Практическая работа № 2 Отработка навыков работы с профессиональным уборочным оборудованием**

**по теме «Подготовка и организация работы горничной»**

*Цель практического занятия:*формирование у студентов навыка правильного подбора техники для уборки в отели различных категорий в зависимости от технических параметров и стоимости оборудования

*Задание:*

1.Опираясь на материалы лекции, соотнесите профессиональное уборочное оборудование и гостиницы, которым подойдет данное оборудование для использования.

2.Составьте таблицу «Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования»

**Практическая работа № 3Анализ профессиональных моющих и чистящих средств разных производителей**

**по теме «Подготовка и организация работы горничной»**

*Цель практического занятия:*закрепление у студентов навыков правильного подбора профессиональных моющих средств с для уборки разных типов помещений и поверхностей

*Задание:*

1.Опираясь на материалы лекции, соотнесите профессиональные моющие и чистящие средства разных производителей.

2.Составьте таблицу «Сравнительный анализ моющих и чистящих средств»

**Практическая работа № 4 Подбор и комплектация средств для уборки помещений**

**по теме «Подготовка и организация работы горничной»**

*Цель практического занятия:*формирование у студентов навыка правильного подбора средств для уборки в отели различных категорий

*Задание:*формирование у студентов навыка правильного подбора и комплектации средств для уборки в отели различных категорий.

1.Используя подготовленные для практической работы средства осуществите подборку средств для проведения повседневной уборки жилого номера, для проведения уборки общественной зоны, для проведения уборки ванной комнаты.

**Практическая работа № 5 Комплектация тележки горничной**

**по теме «Подготовка и организация работы горничной»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков комплектации тележки горничной для уборки номера.

*Задание:*

1.Опираясь на материалы лекции, приготовьте к работе тележку горничной. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность и расположение вещей:

• «верхняя полка» - средства индивидуального пользования, полиграфическая продукция;

• «средняя полка» - чистое белье, полотенца;

 • «нижняя полка» - моющие и чистящие средства, инвентарь для уборки, ветошь, ведра;

 • грязное белье – в отдельный пакет, размещенный на боковой части тележки.

**Практическая работа № 6 Составление алгоритма действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях**

**по теме «Подготовка и организация работы горничной»**

*Цель практического занятия:* разработка алгоритма действий в случае возникновения чрезвычайной ситуации в гостинице, предложение рекомендаций студентами по совершенствованиям схемы действий персонала.

*Задание:*

1.Составьте алгоритм действий персонала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций в гостинице. Дайте краткую характеристику каждого действия. Выделите гостиничные службы, отвечающие за контроль данных действий

**Практическая работа № 7 Моделирование чрезвычайных ситуаций**

**по теме «Подготовка и организация работы горничной»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков принятия решений, связанных с различными чрезвычайными ситуациями.

*Задание:*

1.Составьте список действий горничной, при возникновении задымления в номере.

**Практическая работа № 8 Решение ситуационных задач по ключевому хозяйству и методам предотвращениям краж**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков выбора правильных действий в нестандартных практических ситуациях, связанных с ведением ключевого хозяйства и методам предотвращения краж.

*Задание 1:*

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ на Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже давно и оплатили проживанию еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

*Задание 2.:*

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь

**Практическая работа № 9 Деловая игра «Принятие и передача оперативной информации о занятости номерного фонда»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков по точному оформлению журнала о занятости номерного фонда в соответствии с общепринятыми мировыми сокращениями.

*Задание:*

1.Расшифруйте «Отчет о занятости номерного фонда», описав в каком состоянии находится каждый из упомянутых в нем номеров.

 Фрагмент отчета о занятости номерного фонда:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Room Status** | **Room №** | **Arrival Date** | **Departure Date** | **Departure Time** | **VIP guest name** | **Remark** |
| VAC/ CLN/ INSP | 758 |  |  |  | Mr. Brown | AE |
| OOO | 465 | 16/11/20 | 27/11/2020 |  | Out-of order |  |
| OCC/DTY | 423 | 17/11/20 | 31/12/2020 | 17:00 | Mrs. Scavo | Hypoallergenic Bed |

**Практическая работа № 10 «Отработка навыков по уборке ванной комнаты»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков выполнения уборки ванной комнаты в соответствии с изученной последовательностью действий.

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, выполнить уборку ванной комнаты. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовиться к работе;

- привести в порядок:

 • навесную полочку или туалетную тумбочку (столик) с зеркалом;

• раковину;

• кафельную плитку на стенах;

 • ванну;

 • биде;

 • унитаз;

• пол.

- обновить средства индивидуального пользования;

 - заменить полотенца;

- проверить наличие халата, в случае необходимости

 – заменить;

- завершить работу.

**Практическая работа № 11 Отработка навыков по заправке кроватей в соответствии со стандартом гостиницы**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков заправки кроватей в соответствии со стандартом гостиницы и изученной последовательностью действий.

*Задание:*

1.Составьте алгоритм заправки кровати, обозначьте основные виды работ

*Контрольные вопросы:*

1.Каким образом правильно оформляется двуспальная кровать при проживании в номере одного гостя?

2. Каким образом правильно оформляется две двуспальные кровати при проживании в номере двух гостей?

**Практическая работа № 12 Моделирование ситуации «Влажная уборка забронированного номера»**

 **по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков выполнения влажной уборки забронированного номера в соответствии с изученной последовательностью действий

 *Задание:*

1.Опираясь на материалы лекции, выполнить влажную уборку забронированного номера. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовиться к работе (приготовить тележку горничной, проверить и надеть средства индивидуальной защиты);

 - проветрить помещение;

 - подготовить санузел (протереть влажной тряпкой полочку под зеркалом и протереть пол);

- проверить бытовые приборы;

-- удалить пыль с мебели;

- -проверить наличие халата;

 - завершить работу.

**Практическая работа № 13 Моделирование ситуации «Проведение ежедневной уборки номера»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков выполнения ежедневной уборки номера в соответствии с изученной последовательностью действий

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, выполните уборку заселенного номера. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

 - подготовка горничной к работе;

- проветривание помещения;

- подготовка санузла (сантехника заливается моющими средствами);

- проверка бытовых приборов;

 - уборка и мытье посуды;

- уборка и оформление кроватей;

- удаление пыли и загрязнений с мебели;

- чистка ковровых покрытий и мягкой мебели;

 - уборка санитарного узла;

- завершение работы.

**Практическая работа № 14 Моделирование ситуации «Проведение уборки номера после выезда гостя»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков выполнения уборки номера после выезда гостя в соответствии с изученной последовательностью действий.

*Задание:*

1.Опираясь на материалы лекции, выполнить уборку номера после выезда гостя. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовиться к работе (приготовить тележку горничной, проверить и надеть средства индивидуальной защиты);

 - проветрить помещение;

- подготовить санузел (сантехника заливается моющими средствами);

- проверить номер на наличие оставленных и забытых вещей (в случае нахождения: внести данные в журнал и актировать собственность гостей в соответствии с правилами);

 - проверить бытовые приборы;

- убрать и помыть посуду;

 - убрать и оформить кровать;

- удалить пыль и загрязнения с мебели;

 - почистить ковровое покрытие и мягкую мебель;

- убрать санитарный узел;

 - обновить средства индивидуального пользования;

- заменить полотенца;

- проверить наличие халата, в случае необходимости – заменить;

- завершить работу

**Практическая работа № 15 Моделирование ситуации «Проведение промежуточной уборки номера»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков выполнения промежуточной уборки номера в соответствии с изученной последовательностью действий.

*Задание:*

1.Опираясь на материалы лекции, выполнить промежуточную уборку номера. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовиться к работе (приготовить тележку горничной, проверить и надеть средства индивидуальной защиты);

 - проветрить помещение;

- проверить санузел, на наличие загрязнений;

- проверить бытовые приборы;

- убрать и помыть посуду;

 - убрать и оформить кровать;

- удалить пыль и загрязнения с мебели;

 - почистить ковровое покрытие и мягкую мебель;

- обновить средства индивидуального пользования;

- заменить полотенца;

- проверить наличие халата, в случае необходимости – заменить;

- завершить работу

**Практическая работа № 16 Моделирование ситуации «Проведение генеральной уборки номера»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков выполнения генеральной уборки в соответствии с изученной последовательностью действий.

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, провести генеральную уборку. Для этого необходимо помимо стандартной процедуры выполнения уборки также:

 - удалить пятна и пыль со стен, дверей, плинтусов, подвесных потолков;

 - провести протирку всех возможных указателей, табличек, светильников;

 - прочистить вентиляционные решетки;

 - почистить ковровые покрытия;

- произвести влажную уборку ковровых покрытий;

- проверить матрацы и перинки кроватей;

- обработка швов между кафельными плитками в ванной;

- проверка необходимости чистки покрывал, одеял, штор в ванной и в комнате.

**Практическая работа № 17 Моделирование ситуации**

 **«Контроль качества уборки номеров»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков передачи дежурства в конце смены в соответствии с правилами осуществления данной процедуры.

*Задание:*

1.Проведите приемку работ у вашей коллеги, закончившей смену по всем правилам передачи дежурства в конце смены.

**Практическая работа № 18 Моделирование ситуации «Вечерний сервис»**

**по теме «Уборка номеров»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков оказания услуги «вечерний сервис» в соответствии с изученной последовательностью действий.

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, подготовить номер ко сну. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

 - проветрить помещение;

- подготовить санузел в случае необходимости, если гость им пользовался (сантехника заливается моющими средствами);

 - опустошить и вычистить (если необходимо) пепельницы, мусорные корзины и ведра;

 - убрать грязную ресторанную посуду;

- привести в порядок посуду, которой укомплектован номер;

 - аккуратно сложить или повесть (при необходимости) одежду гостей;

- протереть пыль в номере;

 - убрать санитарный узел (в том числе поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей);

 - подготовить кровать ко сну;

 - сложить пижаму для гостя на подушку у изголовья;

- протереть поднос и ведерко для льда, наполнить его;

- задвинуть плотные шторы на ночь;

 - включить торшер или ночную лампу;

- развернуть телевизор в сторону кровати гостя;

 - настроить телевизор на внутренний канал отеля;

 - положить на прикроватную тумбочку пульт от телевизора;

 - положить на прикроватную тумбочку меню Room Service;

- в случае наличия комплиментов от отеля – оставить их на кровати или на прикроватной тумбочке;

 - выключить верхний свет перед уходом из номера;

- завершить работу.

**Практическая работа № 19 Моделирование ситуации**

 **«Обслуживание замены номера»**

**по теме «Обслуживание замены номера»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков принятия решений, связанных с различными ситуациями, возникающими при выполнении обслуживания замены номера.

*Задание:*

1*.* Опираясь на материалы лекции, выбрать верные пути решения ситуаций, возникающих при замене номера:

Гость категорически против заселяться в предложенный на Reception номер, ему не нравится оформление комнаты – клиент хочет больше цветочных композиций. Ваши действия.

В гостинице на 25 этаже в ближайшее время начнутся ремонтные работы, при этом на 24 этаже большое количество гостей, какие действия должна принять служба АХС?

 После переселения гостя в другой номер – выяснилось, что в предыдущем номере данного клиента сломана кровать. Ваши действия.

**Практическая работа № 20 Моделирование ситуации «Приемка номера после выезда гостя»**

**по теме «Приемка номера»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков приемки номера в соответствии с правилами осуществления данной процедуры.

*Задание:*

1.Проведите приемку номера, используя в качестве вспомогательного материала разработанный Вами Check-лист.

**Практическая работа № 21 Оформление журнала на забытые и оставленные вещи**

**по теме «Приемка номера»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков правильного оформления журнала на оставленные и забытые вещи.

*Задание:*

1.Пожалуйста, внесите в «Журнал на забытые и оставленные вещи» данные о следующих находках:



Журнал необходимо оформить по данному образцу:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORDER №****(№ регистрационный)** | **DATE (дата)** | **Guest name (имя гостя)** | **Place of loss (место утери) or****room № (или номер** | **Nature of the object****(наименование** | **Depositor’s name (имя нашедшего)** | **Observation (примечания,****описание вещи)** | **Signature (подпись)** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Практическая работа № 22 Моделирование ситуации «Действии горничной при обнаружении, оставленных вещей в номере после выезда гостя»**

**по теме «Приемка номера»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков действий, при обнаружении, оставленных вещей в номере после выезда гостя

*Задание:*

1.Опираясь на материалы лекции, продемонстрируйте навыки действия горничной при обнаружении, оставленных вещей в номере после выезда гостя.

**Практическая работа № 23 Моделирование ситуации «Порча имущества и оборудования в гостинице»**

**по теме «Приемка номера»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков действий при обнаружении порчи имущества и оборудования в гостинице.

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, продемонстрируйте навыки действий при обнаружении порчи имущества и оборудования в гостинице.

**Практическая работа № 24 Моделирование ситуации «Уборка главного входа в гостиницу, центрального холла, гардероба»**

**по теме «Уборка помещений общего пользования и административных помещений»**

*Цель практического занятия:* демонстрация навыков выполнения студентами уборки главного входа в гостиницу, центрального холла, гардероба.

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, продемонстрируйте навыки выполнения уборки главного входа в гостиницу, центрального холла, гардероба. При выполнении работы необходимо правильно подобрать необходимые для уборки данных помещений инвентарь и моющие средства.

**Практическая работа № 25 Моделирование ситуации «Уборка зоны ресторана, кафе, лобби-бара»**

**по теме «Уборка помещений общего пользования и административных помещений»**

*Цель практического занятия:* демонстрация навыков выполнения студентами уборки зоны ресторана, кафе, лобби-бара.

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, продемонстрируйте навыки выполнения уборки зоны ресторана, кафе, лобби-бара. При выполнении работы необходимо правильно подобрать необходимые для уборки данных помещений инвентарь и моющие средства.

**Практическая работа № 26 Моделирование ситуации «Уборка служебных помещений персонала службы приема и размещения (Backoffice)»**

**по теме «Уборка помещений общего пользования и административных помещений»**

*Цель практического занятия:* демонстрация навыков выполнения студентами уборки служебных помещений персонала службы приема и размещения (Backoffice).

*Задание:*

1. Опираясь на материалы лекции, продемонстрируйте навыки выполнения уборки служебных помещений персонала службы приема и размещения (Backoffice).При выполнении работы необходимо правильно подобрать необходимые для уборки данных помещений инвентарь и моющие средства.

**Практическая работа № 27 Моделирование ситуации «Завершение уборки**»

**по теме «Завершение уборки»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков завершения уборки.

*Задание:*

1. На основе материалов курса продемонстрировать навыки по завершению уборки с правильной организацией процесса разгрузки, уборки и хранения тележки горничной, раскладки чистого белья на полки для хранения, хранением инвентаря, приборов и оборудования, применяющегося для уборки, организацией процесса передачи смены.

**Практическая работа № 28 Моделирование ситуации: «Прием и оформление заказов на услуги прачечной-химчистки».**

**по теме «Стирка и чистка одежды (вещей) гостя»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков правильного оформления заказов на услуги прачечной-химчистки.

*Задание:*

1.Пожалуйста, оформите «Заказ на услуги прачечной-химчистки» следующими данными:

-стирка хлопковой рубашки;

-химчистка зимнего пальто.

**Практическая работа № 29 Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды)»**

**по теме «Стирка и чистка одежды (вещей) гостя»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков правильного оформления заказов от проживающих на бытовые услуги.

*Задание:*

1.На основании представленного ниже бланка, составить бланк-заказ на бытовые услуги для проживающих.

****

**Практическая работа № 30 Моделирование ситуации: «Прием и выполнение заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)»**

**по теме «Стирка и чистка одежды (вещей) гостя»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков правильного оформления заказов от проживающих на бытовые услуги (мелкий ремонт)

*Задание:*

1. Пожалуйста, оформите «Заказ на бытовые услуги (мелкий ремонт)» следующими данными:

-замена молнии на куртке;

-чистка обуви.

**Практическая работа № 31 Оформление журнала для передачи срочных и важных сообщений**

**по теме «Передача дежурства в конце смены»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков правильного оформления журнала передачи срочных и важных сообщений.

*Задание:*

1.Пожалуйста, оформите «Журнал передачи срочных и важных сообщений» следующими данными:

• 07 апреля 2020 года в 09.00 Иванова О.И. сделала пометку о том, что в зоне лобби перегорела лампа – подсветка картины. Информацию приняла И.А. Петрова. Лампу починил И.К. Сидоров в 09.15

 • 07 апреля 2020 года в 10.00 М.П. Константинова сделала пометку о том, что в жилом номере № 205 она обнаружила разбитое сиденье унитаза. Информацию приняла О.Ю. Чайкина. Сиденье на унитазе было заменено в 10:45 И.К. Сидоровым.

• 08 апреля 2020 года в 16:00 О.В. Малишенко сделала пометку в журнале о том, что в освободившемся номере № 302 она нашла разбитый пульт от телевизора. Информацию приняла И.А. Петрова. Пульт от телевизора заменил И.К. Сидоров в 16.20.

 • 15 апреля 2020 года в 14:15 Иванова О.И. сделала пометку о том, что в зоне лобби у дивана отпала ножка. Информацию приняла И.А. Петрова. Ножку дивана починил И.К. Сидоров в 14.30.

Журнал необходимо оформить по данному образцу:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Время** | **Зона (лобби,****№** **жилой)** | **Заявка** | **Кто передал** | **Кто принял** | **Время исполнения** | **Исполнитель** |

**Практическая работа № 32 Моделирование деловой ситуации «Передача дежурства в конце смены»**

**по теме «Передача дежурства в конце смены»**

*Цель практического занятия:* закрепление у студентов навыков передачи дежурства в конце смены в соответствии с правилами осуществления данной процедуры

*Задание:*

1.Составьте перечень дел, который вы выполнили за день, передайте незавершенные дела своему партнеру по работе, придерживаясь всех стандартов передачи дежурства в конце смены.

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

***3.1. Материально-техническое обеспечение***

Реализация программы предполагает наличие тренингового кабинета «Гостиничный номер»

Оборудование тренингового кабинета и рабочих мест:

Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина , зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол,
стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведерко для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

3.2. Информационное обеспечение обучения

**Основные источники**

1.Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

 2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

3. Приказ Ростуризма № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

 4. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

5. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования/ И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Ляпина. – 6-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 208 с.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-04589-

 7.Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. – 256 с.