

Приложение 1.9.  
к ОП по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО**  
**«ГОРНИЧНАЯ»**  
(для направленности «Гостиничные услуги»)

2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	20

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Выполнение работ по профессии «Горничная» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Выполнение работ по профессии «Горничная»
ПК 3.1.	Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной
ПК 3.2	Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования
ПК 3.3	Обеспечивать условия для безопасности гостей и сохранности их имущества
ПК 3.4	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.
ПК 3.5	Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:  
**иметь практический опыт:**

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- участия в программах обучения, повышения квалификации;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в активировании;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
- составления отчета о движении номерного фонда.

**уметь:**

- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;
- соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ, соответственно принятому стандарту;
- подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки, белье;
- соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;
- оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;
- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;
- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря;
- своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества;
- стремиться максимально удовлетворить запросы гостей;
- поддерживать свой профессиональный уровень;
- использовать оперативную информацию о заполняемости гостиницы;
- проявлять заботу и обслуживать гостей, работать с жалобами гостей;
- предоставлять услуги мини-бара; производить выкладку товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом;
- вести и оформлять документацию;
- соблюдать теорию межличностного общения, нормативы и стандарт поведения горничной;

**знать:**

- нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса;
- инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности;
- перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы;
- принципы и стандарты работы поэтажного персонала;
- стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице;
- профессиональные требования для первого квалификационного разряда.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Код ПК, ОК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Нагрузка на МДК			Практика		Консультации	Промежуточная аттестация
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.		Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная часов		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практ. занятия, часов	Всего, часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 03.01 Организация работы горничной	88	78	44				2	8
ПК 1.1.-1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	УП. 03 Учебная практика	72				72			
	ПП.03 Производственная практика	72					72		
<b>Промежуточная аттестация по ПМ</b>		<b>12</b>						<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Всего:</b>		<b>244</b>	<b>78</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК 03.01. Организация и технология выполнения работ по профессии рабочего «Горничная»</b>		<b>88/44</b>
<b>Раздел 1. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной</b>		
Тема 1.1. Служба хаускипинг в цикле обслуживания гостей	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>2. Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий.</p> <p>3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>1. Изучение Требований к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий.</p> <p>2. Изучение структуры, принципов работы и механизмов взаимодействия Службы номерного фонда.</p>	2
Тема 1.2. Требования к обслуживающему персоналу	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. Профессиональные требования. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) для первого квалификационного разряда Службы номерного (гостиничного) фонда (номер квалификационных требований – 4.2).</p> <p>2. Внешний вид обслуживающего персонала и правила личной гигиены.</p>	2
	<p><b>Практические занятия</b></p> <p>1. Должностная инструкция горничной.</p> <p>2. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерней и ночной смен.</p>	2

Тема 1.3. Культура межличностного общения	<b>Содержание</b>	2
	<p>1. Гостеприимство. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>2. Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами. Общение с гостями на рабочем месте. Телефонный этикет.</p> <p>3. Принципы культуры обслуживания, культуры межличностного общения, национальных, религиозных, индивидуальных особенностей клиентов гостиницы.</p>	
Тема 1.4. Организация работы горничной	<b>Практические занятия</b>	2
	1. Сочинение- эссе «Уборщица или Королева чистоты»	
Тема 1.4. Организация работы горничной	<b>Содержание</b>	4
	<p>1. Технологический процесс приема и передачи смены. Планирование рабочего дня горничной. Процедуры обслуживания гостей (приветствие, контроль качества подготовки номера, внимательность).</p> <p>2. Режим работы горничной. Работа со служебными ключами, правила пользования. Журнал выдачи электронных ключей. Ответственность за утерю ключа. Дневная и ночная смены. Обязанности горничных всех смен. Рабочий лист (шаблон) - задание на работу горничной. Наряд на уборочные работы в номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOOR REPORT).</p> <p>3. Прием дежурства. Подготовка и организация работы. Нормативы проведения уборочных работ. Проверка на исправность, сохранность и санитарное состояние инвентарь, подготовка необходимых моющих и других средств к работе; подготовка достаточного количества постельного белья и полотенец.</p> <p>4. Порядок передачи дежурства в конце смены. Объекты самоконтроля к концу рабочего дня. Информация в рабочем листе о проделанной работе.</p> <p>5. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Нормативы СЭС и пожарной безопасности. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием. Требования безопасности перед началом уборочных работ, во время работы, по окончании работы.</p>	
Раздел 2. Технология уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, контроль качества уборки	<b>Практические занятия</b>	4
	<p>1. Описание технологических процессов приема и передачи смены.</p> <p>2. Ознакомление с бланком рабочего листа-задания на работу горничной, бланком унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон и графиком контроля чистоты и порядка в общественных туалетах.</p>	
	<b>Содержание</b>	2

Тема 2.1. Планировка гостиницы, типы и оборудование номеров различной комфортности	1.Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели. 2.Типы номеров. Комплектация гостевых номеров различной комфортности. 3.Стандартная комплектация гостевого номера. 4.Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Рекламная и печатная продукция. 5.Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями.	
	<b>Практические занятия</b> 1.Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности. 2. Описание стандартного гостиничного номера: планировка (чертеж), оснащение, отделка с указанием звездности и требований нормативных актов.	<b>4</b>
Тема 2.2. Обслуживание гостевых номеров	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
	1.Технология приемки номера, замены номеров. Оформление и ведение отчетности. Организация перемещения личных вещей клиента. Взаимодействие с руководителем службы номерного фонда, службой приема и размещения. 2. Контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка. Инвентаризация белья. Утилизация мусора. Процедура переворачивания матрасов. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. 3. Неисправности и поломки в номерах, подача заявок о неисправностях, ведение журнала. Порча имущества, ответственность гостя. 4. Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров, услуги швеи и др.	
	<b>Практические занятия</b> 1. Составление схемы технологического процесса «Приемка номера», «Замена номера». 2. Ведение журнала движения инвентаря. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу. 3.Составление акта о порче имущества гостиницы. Ведение журнала о неисправностях, журнала о переворачивании матрасов.	<b>4</b>
Тема 2.3. Подготовка и организация уборки помещений в гостинице	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	1.Оснащение и оборудование рабочего места. Средства уборки. Инвентарь и оборудование для уборки.	



	<p>2.Правила хранения различных средств уборки. Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования.</p> <p>3. Подготовка и организация уборочных работ. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Ассортимент, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств.</p>	
<p>Тема 2.4. Технология проведения уборочных работ в гостинице</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>1.Технические требования к услугам по уборке. Виды и взаимосвязь уборочных работ. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Особенности и методы повседневной и нестандартной уборки. Соблюдение стандартов чистоты, профилактических мер.</p> <p>2.Дезинсекция. Признаки появления насекомых-вредителей. Характеристика и ассортимент средств, применяемых для борьбы с вредителями.</p> <p>3. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров. Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов; подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам. Уборка номера во время проживания гостя. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.</p> <p>4.Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья.</p> <p>5. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования. Ассортимент и технологии использования моющих средств. Процедура возобновления материалов и белья для гостей.</p> <p>6.Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Корректировка в зависимости от ситуации.</p> <p>7.Генеральная уборка номера. Процедура генеральной уборки номеров различных категорий и типов.</p> <p>8.Уборка подносов/столов рум-сервиса. Порядок выноса мусора и подносов (уборки посуды и доставки ее в Службу приготовления пищи). Оформление документации.</p> <p>9. Уборка служебных и общих помещений. Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений. Распределение работы между горничными. Технология уборки санитарных комнат. Процедуры и технологии ухода за растениями и цветами.</p> <p>10. Методы уборки и виды оборудования для уборки различных типов поверхности (объектов уборки). Основные виды и источники грязи на покрытиях пола. Технология работы с различными видами покрытий</p>	<p>6</p>

	<p>полов. Обслуживание ковровых покрытий. Ковровые покрытия, машинная чистка. Виды чистки: удаление пятен, промежуточная, глубокая, влажная. Типы полов с твердым покрытием и особенности ухода за жесткими покрытиями пола.</p> <p>11. Выведение пятен. Техника использования пятновыводителей, выбор соответствующего вида очистителя. Приемы обнаружения и техника выведения пятен (со стен, ковров, мебели и т.д.).</p>	
	<p><b>Практические занятия</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования.</li> <li>2. Изучение правил эксплуатации уборочных машин и механизмов.</li> <li>3. Комплектация тележки горничной. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории.</li> <li>4. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной под моделируемое задание.</li> <li>5. Адаптация метода "21 шаг" для лаборатории "Гостиничный номер".</li> <li>6. Учебная уборка в соответствии с методом "21 шаг" в лаборатории с изменением классности номера, и предъявлением дополнительных требований к уборке (моделирование ситуаций).</li> <li>7. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня».</li> </ol>	<b>12</b>
<p>Тема 2.5. Стандарты качества обслуживания и контроль качества работы поэтажного персонала</p>	<p><b>Содержание</b></p>	<b>2</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль качества уборки и содержания: номеров, гостевых и служебных зон.</li> <li>2. Оценка деятельности горничной. Критерии оценки работы горничной: достижение целевых показателей по службе обслуживания; отсутствие обоснованных претензий со стороны клиентов – постояльцев/гостей гостиницы; отсутствие обоснованных претензий со стороны других структурных подразделений гостиницы.</li> </ol>	
	<p><b>Практические занятия</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отчет о проведении уборочных работ. Организация ведения листов заданий и проверочных листов с помощью операционных программ.</li> <li>2. Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий.</li> </ol>	<b>2</b>
<p><b>Раздел 3. Дополнительный сервис, предоставляемый Службой номерного фонда</b></p>		
<p>Тема 3.1. Виды дополнительных услуг</p>	<p><b>Содержание</b></p>	<b>2</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ассортимент дополнительных услуг для средств размещения разных категорий, предоставляемых службой номерного фонда.</li> </ol>	

	<p>2.Бесплатные и платные и дополнительные услуги. Предоставление бытовых услуг - химчистка, стирка и глажение. Бланки заказов.</p> <p>3.Предоставление услуг мини-бара. Выкладка товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом. Ежедневный контроль над потреблением продукции из мини-бара и пополнение запасов. Система автоматических мини-баров.</p>	
	<p><b>Практические занятия</b></p> <p>1.Описание процедуры сдачи-приемки белья в/из прачечной: заполнять накладные по количеству сдаваемого белья при сдаче в прачечную; проверять правильность оформления накладной (вес), количество чистого белья, количество стирки; сверять количество полученного белья с накладными по сдаче.</p> <p>2.Разделение обработки вещей на «Стирка», «Химчистка», «Глажение». Заполнение бланков.</p> <p>3. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере.</p>	2
Тема 3.3. Способы и методы продвижения и реализации дополнительных гостиничных услуг	<p><b>Содержание</b></p>	2
	<p>1.Способы и методы продвижения и реализации дополнительных гостиничных услуг Информация о возможностях и услугах, предоставляемых гостиницей и ее партнерами. Содержание и формы предоставления информации о гостиничных услугах, компенсации за непредоставление объявленных услуг. Сайт гостиницы. Информационная папка. Приемы подготовки информационных материалов для гостей (возобновляемые и обновляемые материалы – информационные листки, канцелярские и почтовые принадлежности, сувениры).</p>	
	<p><b>Практические занятия</b></p> <p>1.Составление Информационной папки.</p>	4
<b>Раздел 4.Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества</b>		
Тема 4.1.Обеспечение безопасности гостей	<p><b>Содержание</b></p> <p>1.Сущность категории «безопасность». Комплексное решение вопросов безопасности.</p> <p>2.Многогранность сферы обеспечения безопасности клиентов и персонала гостиницы. Основные принципы построения системы безопасности гостиницы. Меры безопасности и обеспечение комфорта гостей.</p> <p>3.Электробезопасность. Травматическая безопасность в номере и общественных зонах. Санитарная безопасность гостей. Меры безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты).</p>	4
	<p><b>Практические занятия</b></p>	4

	<p>4.Правила поведения в экстремальной ситуации. Методы оповещения спецслужб (МЧС, скорая помощь, милиция) и служб гостиницы о возникновении и характере чрезвычайной ситуации. Методы сообщения информации о захватах заложников, террористических угрозах соответствующим спецслужбам и службе безопасности гостиницы.</p> <p>5. Оказание первой (доврачебной) помощи. Порядок использования содержимого «аптечки первой помощи». Оказание медицинской помощи при ожогах, глубоких ранах, травматическом шоке, при алкогольном опьянении, сердечной недостаточности и инфаркте, инсульте.</p> <p>6.Противопожарная безопасность. Пожарно-охранная сигнализация. Технология пожаротушения с использованием имеющихся средств.</p>	
<b>Консультации</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>8</b>
<b>Всего</b>		<b>88</b>
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с нормативными документами деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной.</li> <li>2. Изучение профессиональных требований первого квалификационного разряда работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания).</li> <li>3. Инструктаж по всем аспектам безопасности.</li> <li>4. Изучение оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов.</li> <li>5. Изучение ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств.</li> <li>6. Изучение уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.</li> <li>7. Изучение различных видов покрытий и типов загрязнения.</li> <li>8. Виды и технология уборочных работ.</li> <li>9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной.</li> <li>10. Процедура завершения уборки.</li> <li>11. Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем.</li> </ol>	<b>72</b>
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдение правил и норм охраны труда, техники безопасности на рабочем месте.</li> </ol>	<b>72</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Освоение эксплуатации уборочного инвентаря.</li> <li>3. Организация рабочего места, подготовка к работе, комплектация тележки горничной.</li> <li>4. Последовательность выполнения работ, соответственно принятому стандарту, уборка помещений разного вида, завершение уборки.</li> <li>5. Осуществление процедуры приемки и замены номера</li> <li>6. Осуществление процедуры предоставления дополнительных услуг.</li> <li>7. Обслуживание номера для VIP–гостей.</li> <li>8. Проведение дезинсекции.</li> <li>9. Демонстрация поведения в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях.</li> <li>10. Заполнение отчетов, рабочих листов и другой документации, составление актов.</li> <li>11. Тренинг операционных и поведенческих навыков.</li> </ul>	
<b>Промежуточная аттестация по ПМ</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>244</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:**

Мастерская, оснащенная современной материально-технической базой по компетенции «Администрирование отеля»:

1. Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования:

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся;
- комплексная автоматизированная система управления отелем;
- имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000);
- ключи-карты для электронных замков;
- мини-сейф;
- энкодер магнитных карт;
- терминал для платежных карт;
- телефон/факс;
- настенные часы;
- зеркало;
- настольная лампа;
- флеш-накопитель;
- кулер;
- корзина для мусора;
- стойка администратора;
- шкаф стеллаж для документов полужакрытый;
- стол журнальный;
- стул офисный;
- устройство для имитации телефонного звонка;
- экран для проектора, проектор;
- короткофокусный проектор с экраном;
- карта города (туристическая).

2. Учебный гостиничный номер (стандарт двухместный):

- гардины 1 пара бежевый;
- покрывало бежевое;
- комплект постельного белья;
- одеяло;
- подушка;
- часы настенные бюрократ аналоговые черные;
- зеркало с полкой;
- штанга для полотенца WASSERKRAFT;
- дозатор для жидкого мыла TORK;
- урна для мусора;
- смеситель для раковины однорычажный цвет хром;
- униформа для горничных;
- униформа для администратора;
- полотенце, салфетки для рук;
- полотенце для лица;

- экран для проектора;
- стойка ресепшн стандарт;
- кровать стандарт;
- шкаф купе 2-дверный с зеркалом стандарт;
- вешалка напольная;
- стул бюрократ;
- стол журнальный с полкой стандарт;
- тумба прикатная стандарт;
- шкаф аптечка стандарт;
- шкаф офисный 2 дверный;
- кресло вращающееся бюрократ;
- офисные стулья (вращ стул со спинкой с подлокот на колес) бюрократ;
- матрац АСКОНА;
- проектор BENQ MH550;
- потолочное крепление для проектора FOX;
- телефон проводной PANASONIC KX-TS2356 черный;
- сканер штрих-кода SYMBOL DS4308;
- кассовый аппарат ФТОЛ 20Ф;
- ноутбук DEL INSPIRON 3582 28;
- подставка для зонтов металл декор;
- шкафчик для ключей;
- звонок на ресепшн;
- детектор банкнот 1000 МЗ;
- напольный унитаз SANTEK;
- умывальник с универсальной установкой SANTEK;
- тележка для горничных из нержавеющей стали;
- гладильный центр;
- ноутбук ASER ASPIRE A315-51-358W;
- МФУ HP LASERJET PRO MFP;
- пылесос с контейнером для пыли SAMSUNG SC4520;
- телевизор LED JVC LT32M380W;
- напольный кулер V100E.

## **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс



цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

14. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>

17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>.

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки		
ПК 3.1. Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;</li> <li>- соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ, соответственно принятому стандарту;</li> <li>- подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки, белье;</li> <li>- соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;</li> <li>- оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;</li> <li>- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;</li> <li>- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря;</li> <li>- своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества;</li> <li>- стремиться максимально удовлетворить запросы гостей;</li> <li>- поддерживать свой профессиональный уровень;</li> <li>- использовать оперативную информацию о заполняемости гостиницы;</li> <li>- проявлять заботу и обслуживать гостей, работать с жалобами гостей;</li> </ul>	<p>тестирование, экзамен, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выполнения видов работ на практике</p>		
ПК 3.2. Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования				
ПК 3.3. Обеспечивать условия для безопасности гостей и сохранности их имущества				
ПК 3.4. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.				
ПК 3.5. Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять услуги мини-бара; производить выкладку товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом;</li> <li>- вести и оформлять документацию;</li> <li>- соблюдать теорию межличностного общения, нормативы и стандарт поведения горничной;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса;</li> <li>- инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности;</li> <li>- перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы;</li> <li>- принципы и стандарты работы поэтажного персонала;</li> <li>- стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице;</li> <li>- профессиональные требования для первого квалификационного разряда.</li> </ul>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  Владеть методикой хранения и поиска информации  Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p>	

использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	