

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»)

2024 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		
Промежуточная аттестация по ПМ		12						4	8
Всего:		244	78	44	-	72	72	6	16

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
МДК 03.01. Организация и технология выполнения работ по профессии рабочего «Горничная»		88/44
Раздел 1. Организация выполнения профессиональной деятельности горничной		
Тема 1.1. Служба хаускипинг в цикле обслуживания гостей	<p>Содержание</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>Практические занятия</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>Содержание</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>Практические занятия</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	Содержание	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	Практические занятия	2
	1. Сочинение- эссе «Уборщица или Королева чистоты»	
Тема 1.4. Организация работы горничной	Содержание	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	Практические занятия	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>	
	Содержание	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.	
	Практические занятия 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.	4
Тема 2.2. Обслуживание гостевых номеров	Содержание	2
	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.	
	Практические занятия 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.	4
Тема 2.3. Подготовка и организация уборки помещений в гостинице	Содержание	4
	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>Содержание</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>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования. 2. Изучение правил эксплуатации уборочных машин и механизмов. 3. Комплектация тележки горничной. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории. 4. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной под моделируемое задание. 5. Адаптация метода "21 шаг" для лаборатории "Гостиничный номер". 6. Учебная уборка в соответствии с методом "21 шаг" в лаборатории с изменением классности номера, и предъявлением дополнительных требований к уборке (моделирование ситуаций). 7. Заполнение рабочего листа «Статус номера на конец рабочего дня». 	12
<p>Тема 2.5. Стандарты качества обслуживания и контроль качества работы поэтажного персонала</p>	<p>Содержание</p>	2
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Контроль качества уборки и содержания: номеров, гостевых и служебных зон. 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. 	
	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отчет о проведении уборочных работ. Организация ведения листов заданий и проверочных листов с помощью операционных программ. 2. Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий. 	2
<p>Раздел 3. Дополнительный сервис, предоставляемый Службой номерного фонда</p>		
<p>Тема 3.1. Виды дополнительных услуг</p>	<p>Содержание</p>	2
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ассортимент дополнительных услуг для средств размещения разных категорий, предоставляемых службой номерного фонда. 	

	<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>Практические занятия</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>Содержание</p> <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>	2
	<p>Практические занятия</p> <p>1.Составление Информационной папки.</p>	4
Раздел 4.Обеспечение безопасности гостей и сохранность их имущества		
Тема 4.1.Обеспечение безопасности гостей	<p>Содержание</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>Практические занятия</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>	
Консультации		2
Промежуточная аттестация		8
Всего		88
Учебная практика Виды работ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с нормативными документами деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной. 2. Изучение профессиональных требований первого квалификационного разряда работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). 3. Инструктаж по всем аспектам безопасности. 4. Изучение оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 5. Изучение ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. 6. Изучение уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 7. Изучение различных видов покрытий и типов загрязнения. 8. Виды и технология уборочных работ. 9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной. 10. Процедура завершения уборки. 11. Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем. 	72
Производственная практика Виды работ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение правил и норм охраны труда, техники безопасности на рабочем месте. 	72

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

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 полузакрытый;
- 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	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;	тестирование, экзамен, экспертное наблюдение выполнения практических работ, оценка решения ситуационных задач, оценка процесса и результатов выполнения видов работ на практике		
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"> - 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<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	