

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО РАБОЧЕЙ ПРОФЕССИИ
11695 «ГОРНИЧНАЯ»

для обучающихся на базе основного общего образования специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Ростов-на-Дону
2024 год

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от «12» декабря 2022 г. № 1100

Организация – разработчик: ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ Выполнение работ по рабочей профессии 11695 «Горничная»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): обслуживание гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной.
2. Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования в соответствии с технологией проведения уборочных работ
3. Использование оборудования, инвентаря и бытовых приборов
4. Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества.
5. Оказание дополнительных услуг гостям

Программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования по программам «Горничная» на базе среднего общего образования.

1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- 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:

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда в соответствии с технологией проведения уборочных работ;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
- пользоваться оборудованием, инвентарем и бытовыми приборами,
- соблюдать правила гигиены при проведении уборочных работ,

- оказывать дополнительные услуги гостю,
- соблюдать стандарты уборок, этикет, стандарты общения.

знать:

- основные нормативные документы, регламентирующими работу в номерном фонде,
- структуру подразделения, функциональные обязанности горничной,
- правила пользования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- процедуру выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Перечень 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 социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">- 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 актировании;- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;- составления отчета о движении номерного фонда
Умения	<ul style="list-style-type: none">- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;- производить текущую уборку номерного фонда;- осуществлять экипировку номерного фонда;- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;- вести документацию по текущей уборке номерного фонда
Знать	<ul style="list-style-type: none">- правила пользования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;- правила подбора и использования уборочного инвентаря;- правила и методы текущей уборки номерного фонда;- процедуру выезда гостя;- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 264 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 120 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 120 часов; учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов гели предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч, курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Раздел 1. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»	120	120	72	-	0	-		
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	72							72
	Всего:	264	120	72	-	0	-	72	72

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
Раздел ПМ 03. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»		264	
МДК 03.01. Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»		120	
Раздел 1.Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы			
Тема 1.1. Организационно – управленческая структура административно – хозяйственной службы гостиницы.	Роль и значение АХС в деятельности гостиничного предприятия. Структура, функции службы эксплуатации номерного фонда. Состав и подчиненность в АХС гостиницы. Организационная структура.	2	1
	Практическое занятие Составление структуры АХС, составление должностных инструкций обязанностей поэтажного персонала.	2	2
Тема 1.2. Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной.	Система классификации гостиниц и других средств размещения. Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	2	1
	Практическое занятие Работа с нормативными документами о правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	2
Тема 1.3. Должностные обязанности сотрудников АХС	Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы. Должностные обязанности горничной. Должностные обязанности коридорного. Должностные обязанности работников химчистки.	2	1
	Практическое занятие Создание алгоритма выполнения горничными всех смен должностных обязанностей.	2	2
	Составление перечня правил поведения и стандартов для горничных.	2	2
Тема 1.4. Охрана труда и техника безопасности.	Правила и нормы безопасности и охраны труда на рабочем месте. Санитарные требования. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием и транспортировкой тяжестей. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием. Требования	2	1

	безопасности перед началом уборочных работ. Требования безопасности во время работы. Требования безопасности по окончании работы.		
	Практическое занятие Отработка поведения в экстремальных ситуациях в смоделированных условиях.	2	2
	Составление схемы действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях	2	2
Тема 1.5. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.	Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице. Типы ключей в гостинице. Потеря ключа персоналом. Потеря ключа гостями гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.	2	1
	Практическое занятие Решение ситуационных задач по ключевому хозяйству и методам предотвращения краж.	2	2
Раздел 2. Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования			
Тема 2.1. Выполнение горничной работ по обслуживанию гостевых номеров	Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели. Типы номеров. Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности. Стандартная комплектация гостевого номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Комплектация гостевых номеров различной комфортности. Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями.	2	1
	Практическое занятие Изучение стандартной комплектации гостевых номеров и номеров различной степени различной комфортности.	2	2
Тема 2.2. Приемка номера	Инвентаризация белья. Контроль и подготовка возобновляемых материалов для гостей, их раскладка. Технология приемки номера, активирование утерянной собственности клиентов. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. Утилизация мусора. Технология уборочных работ.	2	1
	Практическое занятие Моделирование деловой ситуации «Приемка номера».	2	2
	Оформление журнала на забытые и оставленные вещи.	2	2
Тема 2.3. Проведение замены номеров	Технология замены номеров. Уведомление о замене номера, оформление и ведение отчетности. Организация перемещения личных вещей клиента. Взаимодействие с руководителем службы номерного фонда, службой приема и размещения.	2	1

	Практическое занятие Моделирование деловой ситуации «Замена номера».	2	2
Тема 2.4. Контроль качества уборки и содержания номеров	Цели и технологический процесс контроля качества уборки номеров. Технология уборки номерного фонда: последовательность уборки гостевых номеров (по просьбе гостей; под заезд; номера с текущей уборкой; номера после выезда; номера, заезд в которые назначен не в текущий день). Виды уборки; этапы в процессе уборки номеров. Корректировка в зависимости от ситуации. Процедура оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию.	2	1
	Практическое занятие Контроль качества уборки	2	2
Тема 2.5. Забота о гостях в процессе заселения.	Информация о статусе номеров. Информационная папка для гостей. Первый контакт с гостем, изучение привычек гостя. Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами. Быстрая и четкая реакция на просьбы гостей, сохранение хладнокровия в случае претензий гостя.	2	1
	Практическое занятие Разработка информационной папки.	2	2
Тема 2.6. Оснащение и оборудование рабочего места.	Средства уборки. Инвентарь и оборудование для уборки. Правила хранения различных средств уборки. Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования.	2	1
	Практическое занятие Правила хранения различных средств уборки. Техника безопасности.	2	2
Тема 2.7. 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.	4	1
	Практическое занятие Подбор и комплектация средств уборки помещений.	2	2
	Комплектация тележки горничной.	2	2
	Применение профессионального технологического оборудования в отелях различных категорий.	2	2
	Назначение инвентаря для уборки	2	2
	Работа с нормативными документами: «Санитарно-гигиенические требования к уборке».	2	2
Тема 2.8. Технология работы по уборке гостевых номеров.	Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров. Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов;	4	1

	<p>подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам. Уборка номера вовремя проживания гостя. Текущая уборка номеров после дневных отъездов.</p> <p>Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы.</p> <p>Стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья.</p> <p>Уборка ванных комнат. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.</p> <p>Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки.</p> <p>Генеральная уборка номера. Процедура генеральной уборки номеров различных категорий и типов. Уборка подносов/столов рум-сервиса.</p> <p>Порядок выноса мусора и подносов (уборки посуды и доставки ее в службу приготовления пищи). Оформление документации.</p>		
	Практическое занятие	2	2
	Моделирование ситуации «Проведение повседневной уборки номера».		
	Моделирование ситуации «Уборка заселенного номера».	2	2
	Моделирование ситуации «Уборка освобожденного номера».	2	2
	Моделирование ситуации «Уборка ванной комнаты и ее оборудования».	2	2
	Составление алгоритма подготовки номера ко сну.	2	2
	Моделирование ситуации «Подготовка номера ко сну».	2	2
	Генеральная уборка в номерах	2	2
	Моделирование ситуации «VIP-гость в отеле»	2	2
Тема 2.9. Уборка служебных и общих помещений.	<p>Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений. Порядок уборки общественных помещений.</p> <p>Распределение работы между горничными. Технология уборки санитарных комнат.</p>	2	1
	Практическое занятие	4	2
	Моделирование ситуации «Уборка помещений общего пользования и административных помещений»		
Тема 2.10. Технология завершения уборочных работ.	<p>Техника разгрузки, уборки и хранения тележки. Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полках для хранения. Процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяемого для уборки. Порядок содержания и хранения суточного инвентаря. Процедура уборки служебных помещений</p>	2	1

	Отчет о проведении уборочных работ.		
	Практическое занятие Моделирование ситуации «Завершение уборки»	2	2
Раздел 3. Обеспечение сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря			
Тема 3.1. Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.	При выезде гостя проверка наличия и сохранности всех предметов в соответствии с инвентарным списком; данная операция должна быть произведена до окончания процедуры check-out. Процедура причинение ущерба имуществу отеля. Составление доказательной базы и ознакомление гостя. Акт о порче имущества гостиницы.	2	1
	Практическое занятие Составление акта о порче имущества гостиницы (Форма 9-Г)	2	2
Тема 3.2. Порядок контроля за использование товаров мини-бара.	Ежедневный контроль за использованным товаром мини-бара при проживании гостя. Процедура контроля за использованием товаров мини-бара при выезде гостя (до окончания процедуры check-out).	2	1
	Практическое занятие Изучение нормативных документов, отражающих ответственность сотрудников за сохранность гостиничного имущества.	2	2
Тема 3.3. Ответственность за сохранность белья.	Сдача и прием белья. Приемы инвентаризации белья. Приемка белья от проживающих при выезде их номеров.	2	1
	Практическое занятие Инвентаризация белья.	2	2
Раздел 4. Прием и своевременно выполнение заказов проживающих на дополнительные услуги			
Тема 4.1. Услуги прачечной-химчистки.	Услуги, предоставляемые прачечной-химчистки. Оборудование прачечной в гостинице Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки. Стандарты обслуживания. Бланки для заполнения при сдаче вещей. Знаки, используемые для маркировки изделия. Современные технологии ухода за одеждой (от стирки до химчистки).	2	1
	Практическое занятие Анализ деятельности прачечной химчистки	2	2
	Моделирование ситуации «Прием заказа»	2	2
Тема 4.2. Униформа сотрудников отеля.	Основные требования к внешнему персоналу гостиницы. Санитарно-гигиенические требования. Медосмотры и личные медицинские книжки. Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов гостиницы. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды.	2	1

Тема 4.3. Спортивно-оздоровительный центр гостиничного предприятия.	Должностные обязанности сотрудников спортивно-оздоровительного центра. Виды и типы спортивно-оздоровительных услуг. Характеристики основных услуг. Требования к спортивно-оздоровительным комплексам в гостинице. Техника безопасности в оздоровительном центре.	2	1
	Практическое занятие Составление перечня правил поведения и стандартов для сотрудников спортивно-оздоровительного центра.	2	2
	Дифференцированный зачет	2	3
Учебная практика Виды работ Организация работы административно-хозяйственной службы. Организация работы поэтажного персонала. Выполнение подготовки к уборочным работам. Выполнение уборки служебных и общественных помещений. Выполнение генеральной уборки в номерах различной категории. Выполнение уборки в забронированных номерах различной категории. Выполнение ежедневной (текущей) уборки в номерах различной категории. Выполнение уборки после выезда гостей в номерах различной категории. Выполнение вечерней подготовки номера. Регистрация забытых вещей Организация работы сотрудников прачечной- химчистки		72	
Производственная практика Виды работ Знакомство с гостиничным предприятием. Структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Выполнение работы горничной. Анализ внешнего вида и культуры поведения. Выполнить комплектацию уборочной тележки. Выполнить текущую уборку. Выполнить генеральную уборку номера. Выполнить контроль качества уборки в номере. Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями. Выполнение уборки свободных и заселенных гостиничных номеров Выполнение процедуры приемки и сдачи гостиничного номера. Организация работы бельевого хозяйства, прачечной и химчистки.		72	
Промежуточная аттестация в форме – квалификационного экзамена			
Всего		264	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 образовательной программой по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная»», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программы по специальности

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. 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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>;
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>
4. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488 0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>
8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>
14. 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>
15. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с.
16. 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.
17. Раптанова И.Н. Englishforserviceandtourismindustry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. — Саратов: Профобразование, 2020. — 118 с.
18. Краснопёрова Ю.В. Теоретическая грамматика английского языка: учебно-методическое пособие для СПО / Ю.В. Краснопёрова. — Саратов: Профобразование, 2019. — 75 с.

19. Кузнецова Т.С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т.С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с.
20. Стренадюк Г.С. ReiseumitVergnügen: учебное пособие для СПО / Г.С. Стренадюк, Н.Н. Ломакина, Ю.В. Погадаева. — Саратов: Профобразование, 2020. — 116 с.
21. Чапаева Л.Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л.Г. Чапаева. — Саратов: Профобразование, 2020. — 152 с.
22. Солодилова И.А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И.А. Солодилова. — Саратов: Профобразование, 2020. — 133 с.
23. Гаренских Л.В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л.В. Гаренских, И.Т. Демкина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 104 с.
24. Захарова Н.А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с.
25. Захарова Н.А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с.
26. 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.
27. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеев, И.И. Драгилова, В.О. Корионова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с.
28. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалай. — Саратов: Профобразование, 2019. — 68 с.
29. Кузнецова И.В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И.В. Кузнецова, Г.А. Хачатрян. — Саратов: Профобразование, 2020. — 145 с.
30. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с.
31. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 167 с.
32. Дорохина Р.В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р.В. Дорохина. — Саратов: Профобразование, 2021. — 68 с.
33. Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для СПО / И.В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с.
34. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е.В. Деревянкин; под редакцией О.В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с.
35. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.
36. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 280 с.
37. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.
38. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.
39. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова.

— Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 188 с.

40. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с.

41. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г.М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 412 с.

42. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 297 с.

3.2.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

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. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Производить уборку номерного фонда в соответствии с технологией и стандартами проведения уборочных работ	Демонстрация знания стандартов уборки и навыков проведения уборочных работ	Экспертная оценка при проведении практических занятий Отзыв с базы практики
Пользоваться оборудованием, инвентарем и бытовыми приборами,	Безопасное и квалифицированное использование оборудования, инвентаря и бытовых приборов	Экспертная оценка при проведении практических занятий Отзыв с базы практики
Оказывать дополнительные услуги гостям	Демонстрация знания прейскуранта дополнительных услуг, умения оформлять заказанную услугу	Экспертная оценка при проведении практических занятий Отзыв с базы практики

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной.	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.	Тестирование Собеседование Ситуационная задача Практическая работа
Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	Практическая работа Практическая работа Виды работ на практике
Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества.	«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не	
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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности		

Дифференцированный зачёт
Квалификационный экзамен

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	
---	--	--