

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Министерство образования Тверской области

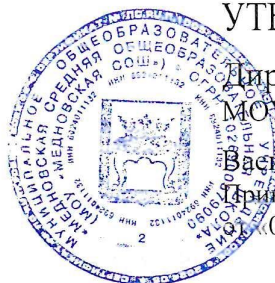
Управление образования МО "Калининский муниципальный округ"

МОУ "Медновская СОШ "

РАССМОТРЕНО

Педагогический совет

№1 от «29» 08 2025 г.



УТВЕРЖДЕНО

Директор

МОУ "Медновская СОШ»

Васильева Н.И.

Приказ № 284

«01» 09 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ, ПОРТЬЕ

(код, наименование)

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
(код, наименование)

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ

Медное, 2025г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	3
2. Структура и содержание профессионального модуля	9
3. Поурочное планирование по программе «Горничная\ портье»	12
4. Условия реализации профессионального модуля	15
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 «Выполнение работ по профессии горничная, портье»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Цель программы: подготовка квалифицированных специалистов в сфере гостиничного сервиса, владеющих современными технологиями работы, знаниями требований охраны труда и профессиональной этики, способных выполнять обязанности горничной/портье в соответствии с профессиональным стандартом.

Срок обучения: 72 ч. (включая теоретическое обучение, практику и аттестацию).

Форма обучения: очная (с возможностью применения дистанционных образовательных технологий).

Выдаваемый документ: свидетельство о профессии рабочего/должности служащего с присвоением квалификации «Горничная/Портье».

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по профессии горничная, портье» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. 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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих 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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
-----	--

ВД 1.	Выполнение работ по профессии горничная и портье
ПК 3.1	Планировать профессиональную работу горничной и портье.
ПК 3.2	Организовывать текущую деятельность горничной и портье в соответствии с текущими планами и стандартами гостиничного предприятия.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	• координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); • контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания
Уметь:	• подбирать и комплектовать средства для уборки помещений; • комплектовать тележку горничной; • работать с профессиональной уборочной техникой; • перестилать постели в соответствии со стандартами гостиницы; • осуществлять различные виды уборки номеров; • принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя; • информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы; • оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; • принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей.
Знать:	• нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных предприятий; • правила комплектации тележки горничной; • технологию использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; • технику безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ; • технологию проведения уборочных работ и требования к качеству проведения уборочных работ; • технологию обслуживания при приеме, регистрации и поселении гостей; • основные и дополнительные услуги гостиницы; • правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги правила обеспечения безопасности в средствах размещения

1.1.4. Освоение производственной практики обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

Личностные реализации программы воспитания результаты	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве	ЛР 1

Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно- патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	ЛР 2
Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4

Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной	ЛР 5
идентичности, уважающий их права	
Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	ЛР 6
Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение	ЛР 8
Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде	ЛР 9

Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве	ЛР 11
собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике	
Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	ЛР 13

1.2. Категория слушателей: лица, не имеющие профессии рабочего\должности служащего.

Трудоемкость обучения: **72 академических часа**

Теоретическое обучение – **22 часа.**

Профессиональный курс- **44 часа**

Итоговая аттестация (квалификационный экзамен) – **6 часов.**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Структура программы

№	Наименование модулей	Всего, час	В том числе			Форма контро ля
			Лекции	Практ.и лаборатор . занятия	Промеж. и итог контроль	
1	Раздел 1.Теоретическое обучение	22	22	-	-	-
1.1	Модуль 1.Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере. Профессиональный стандарт «Горничная/Портье»	6	6	-	-	-
1.2	Модуль 2.Основы профессиональной этики и профессиональной психологии.	6	6	-	-	-
1.3	Модуль 3.Требование охраны труда и техники безопасности.	10	10	-	-	-
2	Раздел 2. Профессиональный курс	44	16	22	6	
2.1	Модуль 1.Основные понятия гостиничного хозяйства и технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	20	6	12	2	Зачёт
2.2	Модуль 2.Уборка номеров, служебных помещений общего пользования\Правила проведения расчётов с гостями	12	5	5	2	Зачёт
2.3	Модуль 3.Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря \Помощь гостям во время пребывания в отеле	12	5	5	2	Зачёт
3	Итоговая аттестация: (Квалификационный экзамен)	6			6	Экзамен
	Итого	72	38	22	12	

2.2 Содержание программы

Раздел 1. Теоретическое обучение (22 ч.)

Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере. Профессиональный стандарт «Горничная/Портье» (6 часов):

- анализ современного рынка труда в гостиничной индустрии;
- обзор современных технологий и оборудования для уборки и обслуживания номеров;
- изучение профессионального стандарта «Горничная/Портье»: требования, функции, уровни квалификации;
- нормативно-правовая база гостиничного бизнеса (ФЗ «Об образовании в РФ», ЕТКС, приказы Минобрнауки);
- перспективы карьерного роста и профессионального развития.

Модуль 2. Основы профессиональной этики и профессиональной психологии

(6 часов):

- этика делового общения: принципы вежливости, тактичности, конфиденциальности;
- психология обслуживания гостей: работа с разными типами клиентов, управление конфликтами;
- техники эффективного общения: вербальные и невербальные средства;
- правила поведения в нестандартных ситуациях (жалобы, претензии, экстренные случаи);
- корпоративная культура и командная работа.

Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности (10 часов):

- законодательство по охране труда в гостиничном бизнесе;
- инструкции по технике безопасности при работе с уборочным оборудованием и химическими средствами;
- противопожарная безопасность: планы эвакуации, действия при пожаре;
- санитарные нормы и правила гигиены;
- оказание первой помощи при травмах и несчастных случаях;
- антитеррористическая безопасность и защита гостей.

Раздел 2. Профессиональный курс (44 ч.)

Модуль 1. Основные понятия гостиничного хозяйства и технология работы

административно-хозяйственной службы гостиницы (20 часов):

- структура гостиничного предприятия: отделы, функции, взаимодействие служб;
- роль административно-хозяйственной службы (АХС) в работе гостиницы;
- стандарты обслуживания и внутренние регламенты;
- документооборот: журналы учёта, отчёты, заявки на ремонт;
- организация работы горничных: графики, распределение обязанностей, контроль качества.

Учебная практика:

- отработка навыков уборки номеров и служебных помещений в учебных условиях;
- работа с моющими средствами и оборудованием под контролем наставника;
- моделирование ситуаций взаимодействия с гостями.

Модуль 2. Уборка номеров, служебных помещений общего пользования. Правила проведения расчётов с гостями (12 часов):

- технология текущей и генеральной уборки номеров: последовательность действий, стандарты чистоты;
- работа с уборочным инвентарём и оборудованием (пылесосы, парогенераторы, тележки);
- использование моющих и дезинфицирующих средств: дозировки, правила применения;
- уборка служебных помещений (холлы, коридоры, лифты, санузлы общего пользования);
- правила обращения с бельём: стирка, глажка, хранение, учёт;
- процедуры заезда и выезда гостей: проверка номеров, оформление документов;
- основы кассовых операций: расчёты с гостями, работа с платёжными терминалами.

Модуль 3. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря. Помощь гостям во время пребывания в отеле (12 часов):

- инвентаризация и учёт гостиничного имущества (мебель, техника, текстиль);
- меры по предотвращению краж и порчи имущества;
- хранение забытых вещей: порядок действий, сроки хранения, возврат владельцам;
- помощь гостям: ответы на вопросы, организация дополнительных услуг (трансфер, заказ такси, бронирование ресторанов);
- работа с VIP-клиентами: особые требования к обслуживанию;
- решение нестандартных ситуаций (потеря ключей, поломка оборудования, жалобы на сервис).

Производственная практика :

- выполнение обязанностей горничной/портье на базе действующей гостиницы;
- участие в ежедневной работе АХС;
- самостоятельное проведение уборки и обслуживания гостей под наблюдением куратора.

4.Итоговая аттестация (6 часов)

Квалификационный экзамен включает:

1. **Теоретическую часть** (письменный тест, 2 ч.):
 - вопросы по профессиональному стандарту, охране труда, этике;
 - проверка знаний технологий уборки и обслуживания.
2. **Практическую часть** (демонстрация навыков, 2 ч.):
 - выполнение уборки номера по стандартам;
 - имитация взаимодействия с гостем (решение конфликтной ситуации, консультация);
 - работа с инвентарём и оборудованием.
3. **Защиту отчёта по практике** (2 ч.):
 - презентация результатов производственной практики;
 - ответы на вопросы комиссии.

5. Оценочные материалы

Критерии оценки:

- **Теоретическая часть:** 80 % правильных ответов — «зачёт», менее 80 % — «незачёт».
- **Практическая часть:** соответствие стандартам уборки (90 % выполнения), корректность общения с гостем, соблюдение техники безопасности.
- **Отчёт по практике:** полнота описания выполненных задач, анализ сложностей, предложения по улучшению работы.

Планируемые результаты

По окончании обучения слушатель должен:

Знать:

- требования профессионального стандарта и рынка труда;
- нормы этики и психологии обслуживания;
- правила охраны труда и техники безопасности;
- технологии уборки и обслуживания номеров;
- порядок расчётов с гостями и работы с документацией.

Уметь:

- проводить уборку номеров и служебных помещений по стандартам;
- работать с уборочным оборудованием и моющими средствами;
- общаться с гостями, решать конфликтные ситуации;
- вести учёт имущества и документации;
- оказывать первую помощь и действовать в экстренных ситуациях.

Владеть:

- навыками организации рабочего процесса горничной/портъе;
- методами эффективного взаимодействия с коллегами и гостями;
- приёмами обеспечения сохранности гостиничного имущества.

2.3 Поурочное планирование по программе «Горничная/Портъе»

Общий объём: 66 часов

Структура:

- Раздел 1. Теоретическое обучение — 22 часа;
- Раздел 2. Профессиональный курс — 44 часа.

Раздел 1. Теоретическое обучение (22 часа)

Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере. Профессиональный стандарт «Горничная/Портъе» (6 часов)

Урок 1 (2 часа)

- Тема: Современный рынок труда в гостиничном бизнесе.
- Содержание: анализ спроса на специалистов, тренды развития отрасли, ключевые компетенции.
- Форма: лекция + дискуссия.

Урок 2 (2 часа)

- Тема: Технологии в гостиничном сервисе.
- Содержание: автоматизация процессов, цифровые решения для уборки, системы управления от елем.
- Форма: презентация + кейс-анализ.

Урок 3 (2 часа)

- Тема: Профессиональный стандарт «Горничная/Портье».
- Содержание: требования к квалификации, трудовые функции, критерии оценки работы.
- Форма: работа с нормативной документацией, тестирование.

Модуль 2. Основы профессиональной этики и профессиональной психологии (6 часов)

Урок 4 (2 часа)

- Тема: Этика обслуживания гостей.
- Содержание: правила общения, дресс-код, решение конфликтных ситуаций.
- Форма: ролевая игра + разбор кейсов.

Урок 5 (2 часа)

- Тема: Психология взаимодействия с гостями.
- Содержание: типы гостей, техники активного слушания, управление эмоциями.
- Форма: тренинг + групповое обсуждение.

Урок 6 (2 часа)

- Тема: Командная работа в отеле.
- Содержание: взаимодействие с коллегами, иерархия служб, коммуникация в экстренных ситуациях.
- Форма: деловая игра, рефлексия.

Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности (10 часов)

Урок 7 (2 часа)

- Тема: Законодательство по охране труда.
- Содержание: нормативные акты, ответственность работодателя и сотрудника.
- Форма: лекция + анализ документов.

Урок 8 (2 часа)

- Тема: Безопасная работа с уборочным оборудованием.
- Содержание: инструкции по эксплуатации техники, предотвращение травм.
- Форма: инструктаж + демонстрация.

Урок 9 (2 часа)

- Тема: Пожарная безопасность в отеле.
- Содержание: план эвакуации, использование огнетушителей, действия при ЧС.
- Форма: практический тренинг.

Урок 10 (2 часа)

- Тема: Санитарные нормы и гигиена.
- Содержание: дезинфекция помещений, обработка инвентаря, профилактика инфекций.
- Форма: мастер-класс.

Урок 11 (2 часа)

- Тема: Первая помощь.
- Содержание: алгоритмы действий при травмах, отравлениях, потерях сознания.
- Форма: симуляционный практикум.

Раздел 2. Профессиональный курс (44 часа)

Модуль 1. Основные понятия гостиничного хозяйства и технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы (20 часов)

Уроки 12–13 (4 часа)

- Тема: Структура гостиничного предприятия.
- Содержание: службы отеля, их функции, взаимодействие между подразделениями.
- Форма: экскурсия по отелю (виртуальная/реальная) + схема-анализ.

Уроки 14–15 (4 часа)

- Тема: Технология работы горничной.
- Содержание: график уборки, стандарты чистоты, документооборот.
- Форма: кейс-стади + заполнение бланков.

Уроки 16–17 (4 часа)

- Тема: Уборочное оборудование и химия.
- Содержание: виды инвентаря, правила хранения, экологичные средства.
- Форма: практикум по подбору средств для разных поверхностей.

Уроки 18–19 (4 часа)

- Тема: Организация работы бельевой.
- Содержание: учёт белья, стирка, глажка, маркировка.
- Форма: имитация процесса сдачи/приёмки белья.

Уроки 20–21 (4 часа)

- Тема: Работа с мини-баром и расходными материалами.
- Содержание: инвентаризация, пополнение запасов, отчётность.
- Форма: деловая игра + расчёт стоимости услуг.

Модуль 2. Уборка номеров, служебных помещений общего пользования. Правила проведения расчётов с гостями (12 часов)

Уроки 22–23 (4 часа)

- Тема: Технология уборки номеров.
- Содержание: последовательность действий, скрытые зоны, контроль качества.
- Форма: видео-демонстрация + отработка навыков на макете.

Уроки 24–25 (4 часа)

- Тема: Уборка общественных зон.
- Содержание: лобби, коридоры, лифты, санузлы общего пользования.
- Форма: практикум с хронометражем.

Уроки 26–27 (4 часа)

- Тема: Расчёты с гостями.
- Содержание: оформление счетов, работа с терминалами, разрешение спорных ситуаций.
- Форма: ролевая игра «Гость — администратор».

Модуль 3. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря. Помощь гостям во время пребывания в отеле (12 часов)

Уроки 28–29 (4 часа)

- Тема: Контроль имущества в номерах.
- Содержание: проверка мебели, техники, выявление повреждений, документирование.
- Форма: тренинг по заполнению актов о порче.

Уроки 30–31 (4 часа)

- Тема: Помощь гостям: стандартные и нестандартные запросы.
- Содержание: организация трансфера, хранение ценностей, особые пожелания.
- Форма: кейс-метод + моделирование ситуаций.

Уроки 32–33 (4 часа)

- Тема: Экстренные ситуации.
- Содержание: потеря ключей, забытые вещи, медицинские случаи.
- Форма: ситуационный практикум + разбор ошибок.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 «Выполнение работ по профессии горничная, портье»

3.1 Материально-техническое обеспечение:

- учебный класс с мультимедийным оборудованием;
- учебная мастерская «Администрирование отеля» (имитация гостиничного номера, уборочное оборудование, инвентарь);
- доступ к электронным ресурсам (системы дистанционного обучения, базы нормативных документов).

3.2 Кадровое обеспечение:

- преподаватели;
- кураторы производственной практики (сотрудники гостиниц).

3.3. Учебно-методическое обеспечение

Основные источники:

1. Профессиональный стандарт «Горничная» (Приказ Минтруда № 657н от 05.09.2017).
2. ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ.
3. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС).
4. Учебные пособия по гостиничному хозяйству и сервису (например, Н. А. Захарова «Гостиничная индустрия»).

Дополнительные ресурсы:

- видеоматериалы по технологиям уборки;
- образцы документации гостиниц (журналы учёта, чек-листы);
- онлайн-уроки по профессиональной этике и охране труда.

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 Планировать профессиональную работу горничной и портье		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать со специалистами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.2. Организовывать текущую деятельность горничной и портье в соответствии с текущими планами и стандартами гостиничного предприятия		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, и номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике