

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ**  
**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,  
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**МДК 03.01. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ**

**МДК 03.02. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ**

по программе подготовки специалистов среднего звена  
по специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность «Гостиничные услуги»

г. Петропавловск – Камчатский,  
2023 г.

Рассмотрено и одобрено  
на заседании методической комиссии  
преподавателей специальных дисциплин и  
мастеров производственного обучения,  
протокол № 8  
от «11» мая 2023 г.  
Председатель И.С. Щербакова

Утверждаю  
Заместитель директора по учебно-  
производственной работе  
О.Н. Толоконникова  
«11» мая 2023 г.

**Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**  
МДК 03.01. Выполнение работ по профессии «Горничная»  
МДК 03.02. Выполнение работ по профессии «Портье» разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта по специальности  
СПО 43.02.16 Гостиничное дело, утв. Приказом Министерства образования и  
науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100

**Организация-разработчик:**

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	20

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ 03. Выполнение работ по профессиям рабочих, должностям служащих

### МДК 03.01. Выполнение работ по профессии «Горничная»

### МДК 03.02. Выполнение работ по профессии «Портье»

#### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. Выполнение работ по профессиям рабочих, должностям служащих

#### МДК 03.01. Выполнение работ по профессии «Горничная»

МДК 03.02. Выполнение работ по профессии «Портье» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утв. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100, является частью основной профессиональной образовательной программы по программе подготовки специалистов среднего звена 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 профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии «Горничная» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Предоставление гостиничных услуг (по выбору).
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

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

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
ВД	Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Общие компетенции</b>
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 правовой и 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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**В результате освоения профессионального модуля студентов должен:**

Иметь практический опыт в:	<p>планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформлении документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; контроле текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>взаимодействии со службами номерного фонда, питания и другими службами гостиничного комплекса; приёме, регистрации и размещении</p>
----------------------------	---

	<p>гостей; информировании гостей об услугах в гостинице; подготовки счетов и организации отъезда гостей; приеме заказов на бронирование от потребителей; информировании потребителя о бронировании; аннулировании бронирования.</p>
Уметь:	<p>подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;</p> <p>производить текущую уборку номерного фонда;</p> <p>осуществлять экипировку номерного фонда;</p> <p>производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;</p> <p>вести документацию по текущей уборке номерного фонда;</p> <p>производить уборку номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;</p> <p>применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;</p> <p>удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;</p> <p>предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>вести журнал передачи смены;</p> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
Знать:	<p>правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</p> <p>правила обработки различных поверхностей номерного фонда;</p> <p>правила подбора и использования уборочного инвентаря;</p> <p>правила и методы текущей уборки номерного фонда;</p> <p>процедуры выезда гостя;</p>

	<p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;</p> <p>правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</p> <p>требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</p> <p>правила уборки номерного фонда после выезда гостей;</p> <p>процедуры выезда гостя;</p> <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;</p> <p>правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда;</p> <p>правила генеральной уборки номерного фонда;</p> <p>правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</p> <p>требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>требования охраны труда;</p> <p>основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	---

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

<b>Всего часов:</b>	<b>562</b>
Теоретическое обучение	244
лабораторные и практические занятия	74
курсовая работа	-
<i>Практики:</i>	
учебная	144
производственная	144
Экзамен квалификационный	30

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика		ЭК
			Обязательные аудиторные учебные занятия			учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в т. ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т. ч., курсовая проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 2.2. ПК 2.4 ОК 01-06 ОК 07 ОК8 ОК 09	МДК 03.01. Выполнение работ по профессии «Горничная»	144	144	48	-	72	72	
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1. ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ОК 01-05,06, ОК 07,08 ОК 09	МДК 03.02 Выполнение работ по профессии «Портъе»	100	100	26	-	72	72	
	<b>Всего:</b>	<b>244</b>	<b>244</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	<b>30</b>



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

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
<b>МДК 03.01. Выполнение работ по профессии «Горничная».</b>		<b>144</b>	
<b>Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.</b>			
Тема 1.1. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>19</b>
	Роль и место профессии горничной в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности «Гостиничное дело». Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.	2	5
	Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования к, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности.	2	5
	Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной. Квалификационные требования, предъявляемые к должности горничной. Должностные обязанности горничной. Подготовка и организация работы горничной. Прием дежурства.	2	5
	Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	2	4
<b>Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.</b>			
Тема 2.1. Технология работы поэтажного персонала.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>20</b>
	Гостеприимство. Общение с гостями на рабочем месте. Телефонный этикет. Роль улыбки в работе персонала гостиницы. Правила поведения и действия горничной в случае необходимости оказания медицинской помощи.	2	5
	Персонализированный сервис. Статус VIP гостей, долго проживающих в гостинице, особенности работы с данной категорией клиентов.	2	5
	Безопасность гостей. Защита от шума. Оборудование номеров с ограниченными	2	5

	физическими возможностями. Соблюдение травматической безопасности. Температурный режим в номерах.		
	Санитарная безопасность. Дополнительные действия , направленные на комфортное проживание гостей, находящихся в компетенции горничной: переворачивание матрасов и др.	2	5
	<b>Тематика практических занятий.</b>		<b>10</b>
	Составление акта о порче имущества гостиницы. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной для мини-группы под моделируемое задание.	2	2
	Ведение журнала о неисправностях. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу.	2	2
	Ведение журнала движения инвентаря. Формирование рабочей тележки для уборки общественных помещений.	2	2
	Ведение журнала о переворачивании матрасов. Наблюдение за работой сотрудников службы хаускипинг, включая бланка-наряда на работу сотрудника хаускипинг (горничная , хаус-мен).	2	2
	Ведение журнала о выдаче ключей.	2	2
Тема 2.2. Технология уборки номерного фонда гостиницы.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>24</b>
	Приемка номера. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений. Уборка служебных и иных помещений. Технология завершения уборочных работ.	2	6
	Правила пользования ключами. Журнал выдачи электронных ключей. Ответственность, предусмотренная за утерю ключа. Правила «найденные и забытые вещи». Особая процедура для эффективной работы с забытыми вещами.	2	6
	Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров. Помощь гостям при утере багажа, Вечерний сервис.	2	6
	Правила применения карточки: «Не входите в номер». Способы поведения горничной, правила захода в номер. Подача заявок о неисправностях и поломках. Журнал неисправностей. Порча имущества, ответственность гостя.	2	6
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>22</b>
	Ведение журнала о забытых вещах. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории.	2	2

	Формирование наряда на работу. Ознакомление с работой персонала хаускипинг по автоматизированной работе в уборке общественных мест пользования.	2	2	
	Адаптация метода «21 шаг» для лаборатории «Гостиничный номер».	2	2	
	Заправка кровати в соответствии с назначенным заданием для гостиничного номера различных категорий.	2	2	
	Учебная уборка в соответствии с методом «21 шаг» в лаборатории с изменением классности номера, и предъявлением дополнительных требований к уборке (моделирование ситуаций).	2	4	
	Заполнение бланка квитанции на стирку. Химчистку и глажку. Практическое изучение (наблюдение) методики общения с гостями: во время захождения в номер, во время уборки и в остальное время.	2	2	
	Уборка коридоров и др. общественных помещений в соответствии с моделируемыми стандартами.	2	4	
	Уборка входной зоны: чистка снега, обработка антигололедным реагентом, подготовка ковров для передачи в чистку сторонней организации (аутсоринг).	2	4	
<b>Раздел 3. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.</b>				
Тема. 3.1. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень усвоения</b>	<b>6</b>	
	Ответственность за хранение белья. Порядок контроля за использованием товаров из мини-бара. Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостей.	2	6	
<b>Раздел 4. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектование номеров различных категорий. Дополнительный сервис, предоставляемый службой.</b>				
Тема. 4.1. Комплектация гостиничных номеров.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень усвоения</b>	<b>11</b>	
	Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности.	2	5	
	Контроль качества уборки: номеров, гостевых и служебных зон. Организация ведения листов заданий и проверочных листов. Проверка и комплектация мини-бара в гостиничном номере.	2	6	
	<b>Тематика практических работ</b>			<b>8</b>
	Комплектация номера лаборатории «Гостиничный номер» по моделируемым заданиям для номеров различной комфортности, включая обслуживание номеров VIP-гостей.	2	2	

	Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий.	2	2
	Проверка выполнения учебной уборки, выполненной минигруппой. Практическое ознакомление комплектования и формирование корзины для комплектования номеров различной комфортности.	2	2
	Заполнение унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон, по выполненным заданиям учебной уборке. Практическое изучение методов проверки номеров, изменения их статусов до и после проверки.	2	2
Тема. 4.2. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>16</b>
	Процесс обработки белья. Сортировка грязного белья, составление партий, в соответствии с составом, загрузкой службы и температурного режима. Современная практика аутсорсинга и аутстафинга в службе хаускипинг.	2	5
	Предоставление услуг для гостей. Химчистка, стирка и глажение. Бланки заказов. Использование сторонних служб для нужд службы хаускипинг. Инновационные материалы. Уменьшение издержек. Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды.	2	6
	Инновационные материалы. Уменьшение издержек. Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды.	2	5
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>8</b>
	Сортировка белья по партиям, с учетом указанной информации на ярлычках белья. Наблюдение за сотрудниками прачечной в службе гостиниц и различных способов работы (собственная прачечная, привлечение аутсорсинг).	2	4
	Глажение на примере мужской сорочки. Способы формирования партий белья для обработки, изучение маркировки вещей, свойств материалов для обработки.	2	4
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. 3. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. 4. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. 5. Проведение различных видов уборочных работ. Нормативы проведения уборочных мероприятий. 6. Оформление документов на забытые вещи.			<b>72</b>

<p>7. Контроль сохранности предметов интерьера номеров.  8. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.  9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.  10. Ознакомление с техникой безопасности</p>			
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <p>1. Организация работы с законодательными актами, нормативными документами, инструкциями внутреннего пользования, регламентирующими деятельность организации.  2. Ознакомление с функциональными обязанностями горничной.  3. Организация рабочего места хранения инвентаря.  4. Организация рабочего места хранения инвентаря.  5. Ведение учета инвентаря и выкладок.  6. Приобретение умений приготовления тележки горничной.  7. Выполнение сухой уборки закрепленных номеров.  8. Выполнение влажной уборки закрепленных номеров.  9. Осуществление смены постельного белья в закрепленных номерах.  10. Формирование первичных навыков выполнения экспресс-уборки жилого номера.  11. Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользования.  12. Ведение учета забытых вещей.  13. Работа с просьбами и жалобами гостей.  14. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.  15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.  16. Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p>			<b>72</b>
<p><b>МДК 03.02. Выполнение работ по профессии «Портъё».</b></p>			<b>100</b>
<p><b>Раздел 1. Технологии гостиничной деятельности.</b></p>			
<p>Тема. 1.1.  Теоретические основы гостиничной деятельности.</p>	<p><b>Содержание</b></p>	<p><b>Уровень освоения</b></p>	<b>4</b>
	<p>Основные понятия гостиничной деятельности. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. (Информационная и законодательная база работы гостиницы.)</p>	<b>2</b>	<b>4</b>
<p><b>Раздел 2. Прием, размещение и выписка гостей.</b></p>			
<p>Тема 2.1. Должность</p>	<p><b>Содержание</b></p>	<p><b>Уровень</b></p>	<b>4</b>

портъе.		<b>освоения</b>	
	Должностная инструкция портъе: права, обязанности, ответственность.	<b>2</b>	4
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>4</b>
	Гостеприимство, этика и клиентоориентированность. Профессиональные умения и навыки общения с гостем.	<b>2</b>	2
	Правила бесконфликтного общения. Стратегии разрешения конфликта. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц. Рабочее место портъе.	<b>2</b>	2
Тема 2.2. Организация и технология работы службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>15</b>
	Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	<b>2</b>	5
	Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.	<b>2</b>	5
	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	<b>2</b>	5
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>6</b>
	Правила гостеприимства сотрудников службы приема и размещения.	<b>2</b>	2
	Составление грамотного телефонного разговора с клиентом. Составление алгоритма.	<b>2</b>	2
	Отработка бронирования номера по телефону: правила, возможные ошибки.	<b>2</b>	2
Тема 2.3. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>27</b>
	Правила предоставления гостиничных услуг. Категории гостей. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям.	<b>2</b>	7
	Продажа гостиничных пакетов. Предоставление услуг питания. Автоматизированные системы в службе приема и размещения.	<b>2</b>	7
	Работа с туристскими и корпоративными группами. Особенности работы с постоянными и VIP-гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	<b>2</b>	7
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Система контроля доступа в помещения гостиницы.	<b>2</b>	6
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>9</b>
	Процесс поселения в гостиницу. Отработка конфликтных ситуаций при заселении. Ознакомление гостя с основными и дополнительными услугами отеля.	<b>2</b>	2
	Составление перечня «комплиментов». Поощрительные программы и программа	<b>2</b>	1

	лояльности для гостей.		
	Оплата услуг гостем. Кассовая дисциплина. Процедура оформления возврата денежных средств гостю.	2	2
	Отработка процесса заселения группы в виде ролевой игры. Заполнение документов при поселении корпоративных групп и иностранных граждан.	2	2
	Обслуживание гостей во время их проживания.	2	2
Тема 2.4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>12</b>
	Речевые стандарты при общении с гостями. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.	2	6
	Организация хранения личных вещей. Правила хранения и выдачи найденных вещей.	2	6
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>2</b>
	Составление перечня правил поведения в конфликтных ситуациях с гостями отеля. Составление письма-ответа на претензию гостю к отелю.	2	1
	Составление перечня оборудования для хранения ценных вещей. Заполнение документации на хранение личных вещей проживающих.	2	1
Тема 2.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>6</b>
	Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.	2	6
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>4</b>
	Взаимодействие с горничными во время приемки номера. Отработка процесса выписки гостей из отеля.	2	1
	Обслуживание текущих счетов гостей с помощью оборудования кассового отделения гостиницы. Оплата гостем мини-бара. Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных средств гостю.	2	2
	Технология оформления порчи имущества.	2	1
Тема 2.6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>6</b>
	Правила выполнения ночного аудита. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2	6
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>1</b>
	Подготовка к ночному аудиту, процесс перехода системы бронирования на новую дату.	2	1

	Подготовка документов для следующей смены.		
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места.</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.</li> <li>3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.</li> <li>4. Оформление бронирования с использованием телефона.</li> <li>5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).</li> <li>6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.</li> <li>7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).</li> <li>8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.</li> <li>9. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> </ol>			<b>72</b>
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</li> <li>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>5. Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</li> <li>6. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>7. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</li> <li>8. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>9. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>10. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> </ol>			<b>72</b>
<b>Квалификационный экзамен</b>			<b>30</b>
<b>Всего</b>			<b>562</b>



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Для реализации программы профессионального модуля

##### **Предусмотрено специальное помещение:**

*Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:*

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, мультимедийный проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- презентации по различным темам;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

*Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:*

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- факс;
- копировальный аппарат;
- настенные часы;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия, данных о заселении и счетов;
- сейф;
- место хранения наличности.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### **Основные источники:**

1. Дурович А. П. Организация туризма: Учебное пособие // А.П. Дурович. - Минск: РИПО, 2020. - 295 с. - ISBN 978-985-7234-10-3. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/372043/reading> - Текст: электронный.
2. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва : Инфра-М, 2021. - 399 с. - ISBN 978-5-16-106642-3. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/375375/reading> - Текст: электронный.
3. 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, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>.
4. 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, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>.
  5. 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, 2023. — 370 с. (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/513389>.
  6. Грозова О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/517797>.
  7. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8.— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523613>.
  8. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования /И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].— URL: <https://urait.ru/bcode/516222>.
  9. 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, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>.
  10. 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, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>.

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

Профессиональные и общие компетенции	Методы оценки	Критерии оценки	
1	3	4	
ПК 1.1- ПК 2.4	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	
	Практическая работа	Экспертное наблюдение	
	ОК 1.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 2.	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса	
	ОК 3.	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
		ОК 4.	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 5			Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
	ОК 7.		Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
		ОК 9..	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра Экспертное наблюдение

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится  
в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не оценивается

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ**  
**В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ 03. Выполнение работ по профессиям рабочих, должностям служащих**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство (Гостиничные услуги)**

для студентов набора 2023 года  
на базе основного общего образования  
на 2023/2024 учебный год

Изменения и дополнения рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии преподавателей специальных дисциплин и мастеров производственного обучения, протокол № 4 от 15 декабря 2023 г.

В рабочую программу на 2023/2024 учебный год внесены следующие изменения и дополнения:

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	2.2.	<b>МДК.03.01. Выполнение работ по профессии Горничная</b>  <b>Тема 1.1. Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы</b>  <b>направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций:</b> - Навыки коллективной работы и управления. - Стратегическое мышление. - Инновативность, гибкость, готовность к изменениям. - Аналитические способности. - Умение видеть риски и возможности.	Приказ Министерства просвещения Российской Федерации №П-252 от 26.07.22 «О присвоении статуса федеральной пилотной площадки федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» Приказ Министерства образования Камчатского края №526 от 01.07.2022 «Об инновационной деятельности, осуществляемой в образовательных организациях Камчатского края»
	2.2.	<b>МДК. 03.02. Выполнение работ по профессии «Портье».</b>  <b>Тема 2.2. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>	

	<p><b>направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Навыки коллективной работы и управления.</li><li>- Стратегическое мышление.</li><li>- Инновативность, гибкость, готовность к изменениям.</li><li>- Аналитические способности.</li><li>- Умение видеть риски и возможности.</li></ul>	
--	--	--

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ  
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,  
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**МДК.03.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ**

**МДК.03.02 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ**

---

для студентов набора 2023 года  
на базе основного общего образования  
на 2024/2025 учебный год

Изменения и дополнения  
рассмотрены и одобрены  
на заседании методической комиссии  
преподавателей  
общеобразовательных дисциплин,  
протокол №9 от 24 мая 2024 г.

В рабочую программу на 2024/2025 учебный год внесены следующие  
изменения и дополнения:

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений
1	3. Условия реализации программы дисциплины	В список литературы внесены следующие источники: 1) Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/512195">https://urait.ru/bcode/512195</a> 2) Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в	Соблюдение требований ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

		<p>гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/519848">https://urait.ru/bcode/519848</a></p> <p>3) 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, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/518916">https://urait.ru/bcode/518916</a></p>	
--	--	---	--



**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ  
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,  
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**МДК.03.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ**

**МДК.03.02 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ**

---

для студентов набора 2023 года  
на базе основного общего образования  
на 2024/2025 учебный год

Изменения и дополнения  
рассмотрены и одобрены  
на заседании методической комиссии  
преподавателей специальных  
дисциплин и мастеров  
производственного обучения,  
протокол №1 от 28 августа 2024 г.

В рабочую программу на 2024/2025 учебный год изменения и дополнения не вносились.

№п/п	Раздел	Содержание дополнений/изменений	Основания для внесения дополнений/изменений