



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
**«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»**

**УТВЕРЖДЕНО:**  
Директор ГПОУ «СГПК»

\_\_\_\_\_ Е.А. Выборных

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)**

Для студентов, обучающихся по специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»**

**Сыктывкар, 2025**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта по  
специальности среднего профессионального образования

код

наименование специальности

43.02.16

Туризм и гостеприимство

(программа подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки/  
программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих)

*[наименование специальности/профессии, уровень подготовки  
в соответствии с ФГОС]*

**Разработчики**

|   | Фамилия, имя, отчество  | Ученая степень (звание)<br>[квалификационная категория] | Должность     |
|---|-------------------------|---------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | Коваль Карина Сергеевна | соответствие                                            | Преподаватель |
| 2 |                         |                                                         |               |
| 3 |                         |                                                         |               |

*[вставить фамилии и квалификационные категории разработчиков]*

31

[число]

мая

[месяц]

2025

[год]

**Рассмотрено:**

ПЦК естественнонаучных и социально-гуманитарных дисциплин

Протокол № 7 от «23» июня 2025 г.

**Рекомендовано:**

Методическим советом ГПОУ СГПК»

Протокол № 3 от 24.06. 2025 г.

## Содержание

|    |                                                                 |    |
|----|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Паспорт рабочей программы профессионального модуля              | 4  |
| 2  | Результаты освоения профессионального модуля                    | 7  |
| 3. | Структура и содержание профессионального модуля                 | 8  |
| 4. | Условия реализации профессионального модуля                     | 16 |
| 5. | Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля | 22 |
| 6. | Примерная тематика учебно-исследовательских работ студентов     | 26 |
| 7. | Приложение: матрица компетенций профессионального модуля        | 28 |

# 1. ПАСПОРТ

## рабочей программы профессионального модуля

|       |                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПМ.03 | Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье) |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

[код]

[название профессионального модуля в соответствии с ФГОС]

### 1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

|                                   |          |                                        |
|-----------------------------------|----------|----------------------------------------|
| по специальности                  | 43.02.16 | Туризм и гостеприимство                |
|                                   | [код]    | [наименование специальности полностью] |
| укрупненной группы специальностей | 43.00.00 | Сервис и туризм                        |

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

|                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

[наименование вида профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС (пункты 5.2.1-5.2n)]

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

|        |                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 3.1 | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                             |
| ПК 3.2 | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |

**Рабочая программа профессионального модуля может быть использована:**

|                                          |          |                                        |
|------------------------------------------|----------|----------------------------------------|
| только в рамках реализации специальности | 43.02.16 | Туризм и гостеприимство                |
|                                          | [код]    | [наименование специальности полностью] |

### 1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

**иметь практический опыт:**

1. регистрации, заселения, выселения гостей;
2. организации работ по обслуживанию номерного фонда.

**уметь:**

1. организовать рабочее место сотрудника (портье, горничная);
2. организовать работу по бронированию номеров, заселению, выселению гостей и оказанию помощи гостям во время проживания;
3. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных, используемых портье и горничными;
4. организовать работу по выполнению и соблюдению стандартов оказываемых услуг сотрудниками;
5. организовать работу по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда.

**знать:**

1. законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
2. стандарты и операционные процедуры, определяющие работу портье и горничной;

|    |                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | принципы взаимодействия с другими службами отеля;                                                                             |
| 4. | сервисные стандарты housekeeping;                                                                                             |
| 5. | санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;                              |
| 6. | порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; |
| 7. | требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;                                          |
| 8. | систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.                                                      |

### 1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

|                                                       |             |     |                    |
|-------------------------------------------------------|-------------|-----|--------------------|
|                                                       | всего часов | 648 | в том числе        |
| максимальной учебной нагрузки обучающегося            |             | 648 | часов, в том числе |
| обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося |             | 450 | часов,             |
| самостоятельной работы обучающегося                   |             | 36  | часов;             |
| учебной практики                                      |             | 72  | часов;             |
| производственной практики                             |             | 72  | часов;             |
| промежуточной аттестации                              |             | 18  | часов.             |

*[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]*

#### Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

|                                            |
|--------------------------------------------|
| МДК.3.1 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ПОРТЬЕ |
|--------------------------------------------|

*[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]*

|                                                       |     |     |
|-------------------------------------------------------|-----|-----|
| максимальная                                          | 171 | час |
| самостоятельная работа                                | 18  | час |
| обязательная аудиторная                               | 153 | час |
| лекций                                                | 56  | час |
| лабораторных и практических занятий, включая семинары | 97  | час |
| курсовых работ (проектов)                             | +   |     |

*[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]*

#### Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы МДК

|                                               |
|-----------------------------------------------|
| МДК.3.2 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ГОРНИЧНАЯ |
|-----------------------------------------------|

*[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]*

|                                                       |     |     |
|-------------------------------------------------------|-----|-----|
| максимальная                                          | 171 | час |
| самостоятельная работа                                | 18  | час |
| обязательная аудиторная                               | 153 | час |
| лекций                                                | 56  | час |
| лабораторных и практических занятий, включая семинары | 97  | час |
| курсовых работ (проектов)                             | +   |     |

*[количество часов вносится в соответствии с рабочим учебным планом специальности]*

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье),**

в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

| Код                                 | Наименование результата обучения                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Профессиональные компетенции</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ПК 3.1                              | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                                                                                                                                                                                                                            |
| ПК 3.2                              | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия                                                                                                                                                                                                |
| <b>Общие компетенции</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ОК 1.                               | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.                                                                                                                                                                                 |
| ОК 2.                               | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач                                                                                                                                                     |
| ОК 3.                               | 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 4.                               | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                                                                                     |
| ОК 5.                               | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                                                                              |
| ОК 6.                               | 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 7.                               | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                                                                            |
| ОК 8.                               | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности                                                                                              |
| ОК 9.                               | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                                                                                                                |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих  
(Горничная, Портье)

| Коды профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля                                                                                                                           | Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) |                                                          |                                        |                                     |                                        | Практика       |                                                                                                   | Промежуточная аттестация |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                   |                                                                                                                                                                          |                                                        | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося                   |                                                          |                                        | Самостоятельная работа обучающегося |                                        | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика) | Квалификационный экзамен |
|                                   |                                                                                                                                                                          |                                                        | 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                                                                                                |                          |
| ПК 3.1                            | Раздел 1. ПМ.03<br>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)<br>МДК.3.1 Освоение работ по должности Портье    | 171                                                    | 171                                                                     | 97                                                       |                                        | 18                                  |                                        | 36             | 72                                                                                                | 9                        |
| ПК 3.2                            | Раздел 2. ПМ.03<br>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)<br>МДК.3.2 Освоение работ по должности Горничная | 171                                                    | 171                                                                     | 97                                                       |                                        | 18                                  |                                        | 36             | -                                                                                                 | 9                        |
|                                   | Всего:                                                                                                                                                                   | 342                                                    | 342                                                                     | 194                                                      |                                        | 36                                  |                                        | 72             | 72                                                                                                | 18                       |

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

ПМ.03

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)

[код]

[наименование модуля в соответствии с ФГОС]

| Наименование разделов междисциплинарных курсов (МДК) профессионального модуля (ПМ) и тем | Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Уровень освоения | Формируемые компетенции (ОК, ПК) |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|----------------------------------|
| 1                                                                                        | 2                                                                                                                                                                                               | 3           | 4                | 5                                |
| <b>МДК.3.1 Освоение работ по должности Портье</b>                                        |                                                                                                                                                                                                 | <b>171</b>  |                  |                                  |
| <b>Раздел 1. Организация работы службы приема и размещения</b>                           |                                                                                                                                                                                                 | <b>46</b>   |                  |                                  |
| Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения                     | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                               | 12          |                  | ПК.3.1<br>ОК1, ОК2, ОК3, ОК9     |
|                                                                                          | 1. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Цели, функции, состав персонала                                                                                                        |             | *                |                                  |
|                                                                                          | 2. Рабочие смены и отделы службы приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу                                                                                                     |             | *                |                                  |
|                                                                                          | 3. Должностные обязанности портье и сотрудников службы приема и размещения                                                                                                                      |             | *                |                                  |
|                                                                                          | 4. Организация рабочего места портье                                                                                                                                                            |             | *                |                                  |
|                                                                                          | 5. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров                                                                                                                                             |             | *                |                                  |
|                                                                                          | Семинарские (практические) занятия                                                                                                                                                              | 2           |                  |                                  |
|                                                                                          | 1. Требования к внешнему виду портье                                                                                                                                                            |             |                  |                                  |
|                                                                                          | 2. Этикет телефонных переговоров                                                                                                                                                                | 2           |                  |                                  |
|                                                                                          | 3. Составление расписания работы службы приема и размещения                                                                                                                                     | 4           |                  |                                  |
|                                                                                          | 4. Проведение инструктажа по технике безопасности для сотрудников службы приема и размещения                                                                                                    | 4           |                  |                                  |
|                                                                                          | Самостоятельная работа студентов                                                                                                                                                                |             |                  |                                  |
|                                                                                          | 1. Составление шаблона (скрипта) разговора по телефону                                                                                                                                          | 2           |                  |                                  |
|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                 |             |                  |                                  |
| Тема 1.2. Документационное обеспечение работы службы приема и размещения                 | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                                               | 8           |                  | ОК1, ОК5, ОК6, ОК7, ПК.3.1       |
|                                                                                          | 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации                                                                                                                              |             | **               |                                  |
|                                                                                          | 2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения                                                                                                                          |             | **               |                                  |
|                                                                                          | 3. Внутренние стандарты работы службы приема и размещения                                                                                                                                       |             | **               |                                  |
|                                                                                          | Семинарские (практические) занятия                                                                                                                                                              | 2           |                  |                                  |
|                                                                                          | 1. Составление стандарта работы по заданной ситуации                                                                                                                                            |             |                  |                                  |
|                                                                                          | 2. Заполнение документации службы приема и размещения                                                                                                                                           | 4           |                  |                                  |
|                                                                                          | 3. Применение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ при обслуживании гостей                                                                                                              | 4           |                  |                                  |
|                                                                                          | Самостоятельная работа студентов                                                                                                                                                                |             |                  |                                  |
|                                                                                          | 1. Составление глоссария понятий, используемых в гостиничной индустрии                                                                                                                          | 2           |                  |                                  |
| <b>Раздел 2. Технологический цикл обслуживания гостей</b>                                |                                                                                                                                                                                                 | <b>108</b>  |                  |                                  |

|                                                               |                                    |                                                                                                  |    |    |                                      |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------------|
| Тема 2.1. Особенности обслуживания гостей различных категорий | Содержание                         |                                                                                                  | 8  |    | OK1, OK3, OK6, OK8, ПК.3.1           |
|                                                               | 1.                                 | Категории гостей.                                                                                |    | *  |                                      |
|                                                               | 2.                                 | Особенности обслуживания VIP-гостей. Работа с постоянными и VIP-гостями. Compliments VIP-гостям. |    | ** |                                      |
|                                                               | 3.                                 | Особенности поселения гостей от группы                                                           |    | ** |                                      |
|                                                               | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                  | 4  |    |                                      |
|                                                               | 1.                                 | Составление программы обслуживания для VIP-гостей                                                |    |    |                                      |
| Тема 2.2. Порядок бронирования гостиничного номера            | Содержание                         |                                                                                                  | 14 |    | OK1, OK2, OK3, OK6, OK8, OK9, ПК.3.1 |
|                                                               | 1.                                 | Понятие и виды бронирования                                                                      |    | *  |                                      |
|                                                               | 2.                                 | Последовательность и технология резервирования мест в гостинице                                  |    | ** |                                      |
|                                                               | 3.                                 | Правила отмены бронирования, гарантирования бронирования                                         |    | ** |                                      |
|                                                               | 4.                                 | Регистрация брони в автоматизированной системе управления отелем                                 |    | ** |                                      |
|                                                               | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                  | 4  |    |                                      |
|                                                               | 1.                                 | Оформление заказов на бронирование номеров (негарантированное бронирование)                      |    |    |                                      |
|                                                               | 2.                                 | Оформление заказов на бронирование номеров (гарантированное бронирование)                        |    |    |                                      |
|                                                               | 3.                                 | Оформление заказов на бронирование номеров по телефону                                           |    |    |                                      |
|                                                               | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                  | 1  |    |                                      |
|                                                               | 1.                                 | Составление опорной схемы бронирования гостиничного номера                                       |    |    |                                      |
| Тема 2.3. Процесс поселения в гостиницу                       | Содержание                         |                                                                                                  | 4  |    | OK1, OK2, OK3, OK6, OK9, ПК.3.1      |
|                                                               | 1.                                 | Стандарты качества обслуживания при приеме гостей                                                |    | ** |                                      |
|                                                               | 2.                                 | Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.                                             |    | ** |                                      |
|                                                               | 3.                                 | Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карты                                      |    | ** |                                      |
|                                                               | 4.                                 | Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты         |    | ** |                                      |
|                                                               | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                  | 8  |    |                                      |
|                                                               | 1.                                 | Заселение гостя по брони, от стойки                                                              | 4  |    |                                      |
|                                                               | 2.                                 | Заселение иностранного гражданина                                                                |    |    |                                      |
|                                                               | 3.                                 | Заполнение регистрационной карты                                                                 | 2  |    |                                      |
|                                                               | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                  | 1  |    |                                      |
|                                                               | 1.                                 | Составление опорной схемы заселения гостя                                                        |    |    |                                      |
| Тема 2.4. Обслуживание гостей во время проживания             | Содержание                         |                                                                                                  | 4  |    | OK1, OK2, OK4, OK6, OK9, ПК.3.1      |
|                                                               | 1.                                 | Порядок предоставления дополнительных услуг                                                      |    | ** |                                      |
|                                                               | 2.                                 | Прием заявок на дополнительные услуги                                                            |    | ** |                                      |
|                                                               | 3.                                 | Понятие «жалоба», «претензия». Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями         |    | ** |                                      |
|                                                               | 4.                                 | Порядок предоставления туристской информации гостю                                               |    | ** |                                      |
|                                                               | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                  | 4  |    |                                      |
|                                                               | 1.                                 | Помощь гостям во время                                                                           |    |    |                                      |

|                                                    |                                    |                                                                                                                                                    |           |    |                            |
|----------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|----------------------------|
|                                                    |                                    | проживания                                                                                                                                         |           |    |                            |
|                                                    | 2.                                 | Письменный ответ на жалобу                                                                                                                         | 4         |    |                            |
|                                                    | 3.                                 | Разрешение экстраординарных ситуаций                                                                                                               | 4         |    |                            |
|                                                    | 4.                                 | Предоставление туристской информации гостям                                                                                                        | 8         |    |                            |
|                                                    | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                                                                    |           |    |                            |
|                                                    | 1.                                 | Составление информационного буклета туристской инфраструктуры города Сыктывкар                                                                     | 2         |    |                            |
| Тема 2.5. Процесс выселения из гостиницы           | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                                                                    | 10        |    | ОК1, ОК4, ОК5, ОК9, ПК.3.1 |
|                                                    | 1.                                 | Стандарты качества обслуживания при выписке гостей                                                                                                 |           | *  |                            |
|                                                    | 2.                                 | Расчетный час. Час выезда гостей                                                                                                                   |           | *  |                            |
|                                                    | 3.                                 | «Экспресс выписки». Оборудование кассового отдела гостиницы                                                                                        |           | ** |                            |
|                                                    | 4.                                 | Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями                                                                           |           | ** |                            |
|                                                    | 5.                                 | Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». |           | ** |                            |
|                                                    | 6.                                 | Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов           |           | ** |                            |
|                                                    | 7.                                 | Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.                                                            |           | ** |                            |
|                                                    | 8.                                 | Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.                                               |           | ** |                            |
|                                                    | 9.                                 | Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.                                                                              |           | ** |                            |
|                                                    | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                                                                    | 2         |    |                            |
|                                                    | 1.                                 | Оформление счетов различных категорий гостей                                                                                                       |           |    |                            |
|                                                    | 2.                                 | Оформление документации по возврату денежных сумм гостю                                                                                            | 2         |    |                            |
|                                                    | 3.                                 | Разрешение конфликтных ситуаций при расчетах с гостями. Решение ситуационных задач                                                                 | 2         |    |                            |
|                                                    | 4.                                 | Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя                                                                              | 2         |    |                            |
|                                                    | 5.                                 | Расчет стоимости проживания гостей                                                                                                                 | 2         |    |                            |
|                                                    | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                                                                    |           |    |                            |
|                                                    | 1.                                 | Составление опорной схемы по выселению гостей из гостиницы                                                                                         | 2         |    |                            |
| <b>Раздел 3. Организация ночного аудита</b>        |                                    |                                                                                                                                                    | <b>17</b> |    |                            |
| Тема 3.1. Должностные обязанности ночного аудитора | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                                                                    | 4         |    | ОК2, ОК5, ПК 3.1           |
|                                                    | 1.                                 | Служба ночного аудита: назначение и основные функции.                                                                                              |           | *  |                            |
|                                                    | 2.                                 | Изучение правил выполнения ночного аудита.                                                                                                         |           | ** |                            |
|                                                    | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                                                                    | 2         |    |                            |
|                                                    | 1.                                 | Разработка должностной                                                                                                                             |           |    |                            |

|                                                                                         |                                    |                                                                                                                      |            |    |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|------------------------------|
|                                                                                         |                                    | инструкции ночного аудитора                                                                                          |            |    |                              |
| Тема 3.2. Подготовка доклада ночного аудитора                                           | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                                      | 3          |    | ОК1, ОК2, ОК5, ПК 3.1        |
|                                                                                         | 1.                                 | Ключевые показатели эффективности гостиничного предприятия                                                           |            | ** |                              |
|                                                                                         | 2.                                 | Порядок доклада ночного аудитора                                                                                     |            | ** |                              |
|                                                                                         | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                                      | 4          |    |                              |
|                                                                                         | 1.                                 | Анализ ключевых показателей гостиничного предприятия. Решение задач по ключевым показателям гостиничного предприятия |            |    |                              |
|                                                                                         | 2.                                 | Доклад ночного аудитора                                                                                              |            |    |                              |
| <b>МДК.3.2 Освоение работ по должности Горничная</b>                                    |                                    |                                                                                                                      | <b>171</b> |    |                              |
| Тема 1. Структура административно-хозяйственной части в гостинице                       | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                                      | 10         |    | ОК1, ОК.3, ОК.7, ПК.3.2      |
|                                                                                         | 1.                                 | Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.                                                             |            | *  |                              |
|                                                                                         | 2.                                 | Цели и функции службы. Состав персонала. Требования к обслуживающему персоналу                                       |            | *  |                              |
|                                                                                         | 3.                                 | Должностные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда                               |            | *  |                              |
|                                                                                         | 4.                                 | Планирование работы службы                                                                                           |            | *  |                              |
|                                                                                         | 5.                                 | Взаимодействие с другими гостиничными службами                                                                       |            | *  |                              |
|                                                                                         | 6.                                 | Профстандарт «Горничная»                                                                                             |            | ** |                              |
|                                                                                         | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                                      | 2          |    |                              |
|                                                                                         | 1.                                 | Разработка памятки «Внешний вид горничной»                                                                           |            |    |                              |
|                                                                                         | 2.                                 | Разработка должностной инструкции персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда                       | 4          |    |                              |
|                                                                                         | 3.                                 | Анализ службы номерного фонда на примере гостиничного предприятия                                                    | 2          |    |                              |
|                                                                                         | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                                      |            |    |                              |
|                                                                                         | 1.                                 | Изучение Профстандарта «Горничная»                                                                                   | 2          |    |                              |
| Тема 2. Документационное обеспечение службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                                      | 8          |    | ОК1, ОК.3, ОК.9, ПК.3.2      |
|                                                                                         | 1.                                 | Виды документов, назначение, особенности оформления                                                                  |            | *  |                              |
|                                                                                         | 2.                                 | Housekeeping Report – как основной рабочий документ. Персональное задание горничной.                                 |            | ** |                              |
|                                                                                         | 3.                                 | Составление графика работы горничной                                                                                 |            |    |                              |
|                                                                                         | 4.                                 | Табель учета рабочего времени                                                                                        |            |    |                              |
|                                                                                         | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                                      | 2          |    |                              |
|                                                                                         | 1.                                 | Расчет рабочего времени горничной.                                                                                   |            |    |                              |
|                                                                                         | 2.                                 | Формирование персонального задания для горничной                                                                     | 2          |    |                              |
| Тема 3. Технология и организация уборки номеров                                         | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                                      | 18         |    | ОК1, ОК.4, ОК.6, ОК7, ПК.3.2 |
|                                                                                         | 1.                                 | Виды гостиничных номеров                                                                                             |            | *  |                              |
|                                                                                         | 2.                                 | Подготовка горничной к уборке номера: тележка горничной, ее комплектация                                             |            | *  |                              |
|                                                                                         | 3.                                 | Последовательность, виды и этапы уборки номеров                                                                      |            | *  |                              |
|                                                                                         | 4.                                 | Стандарты уборки номеров                                                                                             |            | ** |                              |
|                                                                                         | 5.                                 | Технология уборки общественных, служебных, офисных помещений                                                         |            | ** |                              |
|                                                                                         | 6.                                 | Вип-статус гостя. Виды                                                                                               |            | *  |                              |

|                                                                                       |                                    |                                                                                                      |   |  |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|-------------------------|
|                                                                                       |                                    | комплиментов. Подготовка к обслуживанию ВИП-гостя                                                    |   |  |                         |
|                                                                                       | 7.                                 | Информационная папка гостя                                                                           |   |  |                         |
|                                                                                       | 8.                                 | Оформление номера по особому случаю                                                                  |   |  |                         |
|                                                                                       | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                      | 4 |  |                         |
|                                                                                       | 1.                                 | Разработка алгоритма уборки номеров разных категории                                                 |   |  |                         |
|                                                                                       | 2.                                 | Разработка презентации «Виды комплиментов в гостиничных предприятиях»                                | 2 |  |                         |
|                                                                                       | 3.                                 | Ситуационная задача «Подготовка номера к заселению Вип-гостя»                                        | 2 |  |                         |
|                                                                                       | 4.                                 | Разработка информационной папки                                                                      | 4 |  |                         |
|                                                                                       | 5.                                 | Проведение различных видов уборки                                                                    | 4 |  |                         |
|                                                                                       | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                      |   |  |                         |
|                                                                                       | 1.                                 | Подбор информации для информационной папки гостя                                                     | 2 |  |                         |
| Тема 4. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                      | 4 |  | ОК.2, ОК7, ОК8, ПК.3.2  |
|                                                                                       | 1.                                 | Уборочная техника, инвентарь, материалы                                                              |   |  |                         |
|                                                                                       | 2.                                 | Чистящие и моющие средства                                                                           |   |  |                         |
|                                                                                       | 3.                                 | Продукция индивидуального пользования                                                                |   |  |                         |
|                                                                                       | 4.                                 | Меры безопасности при работе с оборудованием                                                         |   |  |                         |
|                                                                                       | 5.                                 | Охрана труда в гостиничных предприятиях                                                              |   |  |                         |
|                                                                                       | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                      | 4 |  |                         |
|                                                                                       | 1.                                 | Анализ чистящих, моющих средств                                                                      |   |  |                         |
|                                                                                       | 2.                                 | Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре                      | 2 |  |                         |
|                                                                                       | 3.                                 | Проведение инструктажа на тему «Техника безопасности при обращении с чистящими и моющими средствами» | 4 |  |                         |
|                                                                                       | 4.                                 | Разработка пособия «Требования безопасности труда горничной»                                         | 4 |  |                         |
|                                                                                       | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                      |   |  |                         |
|                                                                                       | 1.                                 | Инновационное оборудование в обслуживании номерного фонда                                            | 2 |  |                         |
|                                                                                       |                                    |                                                                                                      |   |  |                         |
| Тема 5. Организация работы прачечной-химчистки гостиницы                              | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                      | 2 |  | ОК1, ОК.2, ПК.3.2       |
|                                                                                       | 1.                                 | Бельевое хозяйство                                                                                   |   |  |                         |
|                                                                                       | 2.                                 | Работа прачечной-химчистки                                                                           |   |  |                         |
|                                                                                       | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                      | 2 |  |                         |
|                                                                                       | 1.                                 | Анализ услуг прачечной химчистки                                                                     |   |  |                         |
|                                                                                       | 2.                                 | Прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей                                           | 4 |  |                         |
|                                                                                       | 3.                                 | Уход за текстильными изделиями (расшифровка пиктограмм)                                              | 4 |  |                         |
|                                                                                       | 4.                                 | Решение конфликтных ситуаций при заказе услуг прачечной-химчистки                                    | 4 |  |                         |
| Тема 6. Контроль качества уборки номеров                                              | <b>Содержание</b>                  |                                                                                                      | 4 |  | ОК1, ОК.5, ОК.9, ПК.3.2 |
|                                                                                       | 1.                                 | Супервайзер: функции и обязанности                                                                   |   |  |                         |
|                                                                                       | 2.                                 | Технология работы супервайзера                                                                       |   |  |                         |
|                                                                                       | Семинарские (практические) занятия |                                                                                                      | 4 |  |                         |
|                                                                                       | 1.                                 | Разработка формы для оценки номерного фонда                                                          |   |  |                         |
|                                                                                       | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                                      |   |  |                         |

|                                                                     |                                    |                                                                                          |   |  |                            |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|----------------------------|
|                                                                     | 1.                                 | Составление профессиограммы супервайзера                                                 | 2 |  |                            |
| Тема 7. Дополнительные услуги гостиницы                             | <b>Содержание</b>                  |                                                                                          | 4 |  | ОК1, ОК2, ОК3, ОК6, ПК.3.2 |
|                                                                     | 1.                                 | Бизнес – центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. |   |  |                            |
|                                                                     | 2.                                 | Предоставление услуг сервис бюро                                                         |   |  |                            |
|                                                                     | 3.                                 | Телекоммуникационные услуги                                                              |   |  |                            |
|                                                                     | 4.                                 | Персональные, торговые и банковские услуги                                               |   |  |                            |
|                                                                     | 5.                                 | Транспортные услуги проживающим                                                          |   |  |                            |
|                                                                     | 6.                                 | Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса                                  |   |  |                            |
|                                                                     | 7.                                 | Организация предоставления СПА-услуг                                                     |   |  |                            |
|                                                                     | 8.                                 | Организация отдыха и развлечений                                                         |   |  |                            |
|                                                                     | Семинарские (практические) занятия |                                                                                          | 4 |  |                            |
|                                                                     | 1.                                 | Анализ дополнительных услуг в гостиничном предприятии                                    |   |  |                            |
|                                                                     | 2.                                 | Разработка опросного листа «Удовлетворенность гостей дополнительными услугами гостиницы» | 4 |  |                            |
|                                                                     | 3.                                 | Разработка туристической брошюры для гостиницы                                           | 4 |  |                            |
|                                                                     | 4.                                 | Разработка рекламного материала по дополнительным услугам гостиницы                      | 2 |  |                            |
| Тема 8. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах          | <b>Содержание</b>                  |                                                                                          | 6 |  | ПК.3.2, ОК1, ОК4           |
|                                                                     | 1.                                 | Технология приема заказа и обслуживания в номерах                                        |   |  |                            |
|                                                                     | 2.                                 | Правила комплектации сервировочной тележки                                               |   |  |                            |
|                                                                     | 3.                                 | Использование фламбе и фондю                                                             |   |  |                            |
|                                                                     | 4.                                 | Правила и формы расчета с потребителями услуг                                            |   |  |                            |
|                                                                     | Семинарские (практические) занятия |                                                                                          | 4 |  |                            |
|                                                                     | 1.                                 | Разработка меню room-service                                                             |   |  |                            |
|                                                                     | 2.                                 | Разрешение конфликтных ситуаций с гостями                                                | 2 |  |                            |
|                                                                     | 3.                                 | Скручивание салфеток различными способами. Сервировка стола                              | 4 |  |                            |
|                                                                     | Самостоятельная работа студентов   |                                                                                          |   |  |                            |
|                                                                     | 1.                                 | Составление опорной схемы предоставления услуги room-service                             | 2 |  |                            |
| Тема 9. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей | <b>Содержание</b>                  |                                                                                          | 6 |  | ОК2, ОК5, ОК7, ОК9, ПК.3.2 |
|                                                                     | 1.                                 | Безопасность в средствах размещения                                                      |   |  |                            |
|                                                                     | 2.                                 | Организация работы службы безопасности                                                   |   |  |                            |
|                                                                     | 3.                                 | Правила работы с потерянными вещами                                                      |   |  |                            |
|                                                                     | 4.                                 | Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих               |   |  |                            |
|                                                                     | 5.                                 | Хищение в гостиницах                                                                     |   |  |                            |
|                                                                     | Семинарские (практические) занятия |                                                                                          | 4 |  |                            |
|                                                                     | 1.                                 | Оформление документов по найденной вещи и ее возврату гостю                              |   |  |                            |
|                                                                     | 2.                                 | Ситуационная задача «Экстраординарная ситуация в                                         | 2 |  |                            |

|                                                                                |                                    |                                                           |            |  |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------|--|----------------------------|
|                                                                                |                                    | гостинице»                                                |            |  |                            |
| Тема 10. Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | <b>Содержание</b>                  |                                                           | 5          |  | ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ПК.3.2 |
|                                                                                | 1.                                 | Правила общения горничных с гостями                       |            |  |                            |
|                                                                                | 2.                                 | Правила телефонного этикета                               |            |  |                            |
|                                                                                | Семинарские (практические) занятия |                                                           | 2          |  |                            |
|                                                                                | 1.                                 | Правила общения горничных с гостями (ситуационные задачи) |            |  |                            |
|                                                                                | 2.                                 | Правила телефонного этикета (ситуационные задачи)         | 2          |  |                            |
| <b>Всего по модулю</b>                                                         |                                    |                                                           | <b>342</b> |  |                            |

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

|       |                   |                                                                                                                                  |
|-------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1.1 | учебного кабинета | 85 Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин                                                                      |
|       |                   | 78 Кабинет документационного обеспечения управления                                                                              |
|       |                   | 3 Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей                                                    |
| 4.1.2 | лаборатории       | <i>[указывается наименование кабинетов, связанных с реализацией ПМ]</i> информатики и информационно-коммуникационных технологий; |
| 4.1.3 | зала              | библиотека;                                                                                                                      |
|       |                   | читальный зал с выходом в сеть Интернет.                                                                                         |

### 4.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

| № | Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения      | Примечания |
|---|---------------------------------------------------------------------------|------------|
|   | <b>Оборудование учебного кабинета</b>                                     |            |
|   | рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25                     | +          |
|   | рабочее место преподавателя                                               | +          |
|   | доска для мела                                                            | +          |
|   | раздвижная демонстрационная система                                       |            |
|   | <b>Печатные пособия</b>                                                   |            |
|   | Тематические таблицы                                                      |            |
|   | Портреты                                                                  |            |
|   | Схемы по основным разделам курсов                                         |            |
|   | Диаграммы и графики                                                       |            |
|   | Атласы                                                                    |            |
|   | <b>Цифровые образовательные ресурсы</b>                                   |            |
|   | <i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>                 |            |
|   |                                                                           |            |
|   | <i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>                               |            |
|   | <b>Экранно-звуковые пособия</b>                                           |            |
|   | Видеофильмы                                                               |            |
|   | Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса                             |            |
|   | Аудиозаписи и фонохрестоматии                                             |            |
|   | <i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>                               |            |
|   |                                                                           |            |
|   | <b>Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)</b>          |            |
|   |                                                                           |            |
|   |                                                                           |            |
|   | <i>(заполняется при наличии в программе лабораторных или практикумов)</i> |            |
|   |                                                                           |            |

## Технические средства обучения

*[заполняется при наличии в кабинете в соответствии со спецификацией]*

| № | Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения | Примечания |
|---|----------------------------------------------------------------------|------------|
|   | <b>Технические средства обучения (средства ИКТ)</b>                  |            |
|   | Телевизор с универсальной подставкой                                 |            |
|   | Видеомагнитофон (видеоплейер)                                        |            |
|   | Аудио-центр                                                          |            |
|   | Мультимедийный компьютер                                             | +          |
|   | Сканер с приставкой для сканирования слайдов                         |            |
|   | Принтер лазерный                                                     |            |
|   | Цифровая видеокамера                                                 |            |
|   | Цифровая фотокамера                                                  |            |
|   | Слайд-проектор                                                       |            |
|   | Мультимедиа проектор                                                 | +          |
|   | Стол для проектора                                                   |            |
|   | Экран (на штативе или навесной)                                      | +          |

### 4.3. Используемые технологии обучения

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, проектное обучение, олимпиада, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

### 4.4. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### МДК.3.1 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ПОРТЬЕ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

#### Основные источники, включая электронные (2-3 издания)

| №  | Выходные данные печатного издания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Год издания | Гриф   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| 1. | Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в 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> | 2023        | Реком. |
| 2. | Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/512196">https://urait.ru/bcode/512196</a>                                | 2023        |        |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| 3. | 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> | 2023 |  |
| 4. | Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Издательство: Академия                                                                                                                                                                                                                                                                | 2018 |  |

### Дополнительные источники, включая электронные

| № | Выходные данные печатного издания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Год издания | Гриф |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|
| 1 | Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/517903">https://urait.ru/bcode/517903</a>     | 2023        |      |
| 2 | Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/514810">https://urait.ru/bcode/514810</a> |             |      |
| 3 | Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513656">https://urait.ru/bcode/513656</a>                                  |             |      |

### МДК.3.2 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ГОРНИЧНАЯ

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

### Основные источники, включая электронные (2-3 издания)

| №  | Выходные данные печатного издания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Год издания | Гриф   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|
| 1. | Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Издательство Академия                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2021        | Реком. |
| 2. | Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в 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> | 2023        | Реком. |
| 3. | Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт                                                                                                                         | 2023        |        |

|  |                                                                                          |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/512196">https://urait.ru/bcode/512196</a> |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### Дополнительные источники, включая электронные

| № | Выходные данные печатного издания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Год издания | Гриф |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|
| 1 | Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/519925">https://urait.ru/bcode/519925</a> | 2023        |      |
| 2 | Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513656">https://urait.ru/bcode/513656</a>                                                       |             |      |

### Ресурсы Интернет

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека

<http://window.edu.ru/window/library>

Электронная библиотека учебно-методической литературы для общего и профессионального образования.

Информация в сфере гостиничного бизнеса, что позволяет быть в курсе текущих событий и туристам, и владельцам гостиниц, и службам бронирования. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

Платформа для поиска отелей по всему миру <http://all-hotels.ru>

Система бронирования для турагентств <http://www.amadeus.ru/>

Интернет-портал индустрии гостеприимства и питания HoReCa <http://www.horeca-magazine.ru/>

Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства в России <https://xn--80akbvbijmwe1i.xn--p1ai/>

Журнал «Академия гостеприимства» <http://hotel-rest.biz/>

Журнал для отельеров и владельцев ресторанов HOTELIER.PRO <https://hotelier.pro/>

## 4.5. Общие требования к организации образовательного процесса при реализации профессионального модуля

ПМ.3 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ГОРНИЧНАЯ, ПОРТЬЕ)

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

### Требования к условиям проведения занятий

Реализация профессионального модуля осуществляется:

*после освоения общепрофессиональных дисциплин*

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

[лишние строки после заполнения убрать]

[указать наименования дисциплин]

*параллельно с освоения общепрофессиональных дисциплин*

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| Иностранный язык в профессиональной деятельности  |
| Безопасность жизнедеятельности                    |
| Физическая культура                               |
| Основы финансовой грамотности                     |
| Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве |

[лишние строки после заполнения убрать]

[указать наименования дисциплин]

*до освоения общепрофессиональных дисциплин*

|                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|
| Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса |
|-------------------------------------------------------------------------|

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве |
|--------------------------------------------------------------------|

|                                              |
|----------------------------------------------|
| Иностранный язык (второй)                    |
| Основы маркетинга в туризме и гостеприимстве |

Реализация профессионального модуля осуществляется:

- |   |                                |                              |                                |                |
|---|--------------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------|
| в | <input type="text" value="3"/> | семестре с учебной нагрузкой | <input type="text" value="4"/> | часа в неделю; |
| в | <input type="text" value="4"/> | семестре с учебной нагрузкой | <input type="text" value="4"/> | часа в неделю; |
| в | <input type="text" value="5"/> | семестре с учебной нагрузкой | <input type="text" value="3"/> | часа в неделю; |

## Требования к условиям организации учебной практики

При реализации **МДК.3.1 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ПОРТЬЕ**

[указать наименование модуля]

предусматривается проведение следующих видов практики:

учебной

производственной

[указать вид практики]

Учебная

практика проводится в рамках профессионального модуля

блочно

и направлена на освоение студентами профессиональных компетенций.

Производственная

практика проводится в рамках профессионального модуля

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)

Студенты определяются на базу практики, в качестве базы практики могут выступать hostels, гостиницы, отели, гостиничные комплексы. В рамках практики, обучающиеся получают практические навыки работы в автоматизированной системе, приема и размещения гостей, их выселения и оказания помощи во время проживания, в экстраординарных ситуациях.

[описать условия проведения практики]

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются колледжем и доводятся до студентов до начала практики.

## Требования к условиям консультационной помощи обучающимся

При выполнении курсового проекта (работы) по модулю предусматривается проведение консультаций с обучающимися в пределах отведенного времени.

Форма проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные, дистанционные) определяется колледжем.

## Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Реализация профессионального модуля обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам.

Во время самостоятельной подготовки в колледже студенты обеспечиваются бесплатным доступом к сети Интернет в читальных залах библиотеки.

## 4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса

### Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

### Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

специалисты с высшим профессиональным образованием – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Педагогика», «Психология».

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

### Показатели оценки освоения знаний, умений, практического опыта

| Освоенные знания умения<br>практический опыт                                                                                                     | Показатели оценки<br>результата                                                                          | Формы и методы контроля<br>и оценки                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                | 2                                                                                                        | 3                                                                               |
| 31 законы и иные<br>нормативно-правовые акты<br>РФ в сфере туризма и<br>предоставления гостиничных<br>услуг;                                     | Аргументация позиции с<br>отсылкой на нормативно-<br>правовые акты                                       | Интерпретация результатов<br>наблюдений за учебной<br>деятельностью обучающихся |
| 32 стандарты и операционные<br>процедуры, определяющие<br>работу портье и горничной;                                                             | Применение<br>стандартизированных<br>технологий обслуживания<br>гостей различных категорий               | Ситуационные задачи<br>Тест                                                     |
| 33 принципы взаимодействия<br>с другими службами отеля;                                                                                          | Выполнение заданий согласно<br>функционала службы<br>обслуживания и эксплуатации<br>номерного фонда      | Тест                                                                            |
| 34 сервисные стандарты<br>housekeeping;                                                                                                          | Уборка в соответствии со<br>стандартами                                                                  | Интерпретация результатов<br>наблюдений за учебной<br>деятельностью обучающихся |
| 35 санитарно-гигиенические<br>мероприятия по обеспечению<br>чистоты, порядка, комфорта<br>пребывания гостей;                                     | Анализ чистящих и моющих<br>средств                                                                      | Интерпретация результатов<br>наблюдений за учебной<br>деятельностью обучающихся |
| 36 порядок материально-<br>технического обеспечения<br>гостиницы и контроля за<br>соблюдением норм и<br>стандартов оснащения<br>номерного фонда; | Определение норм оснащения<br>номерного фонда                                                            | Интерпретация результатов<br>наблюдений за учебной<br>деятельностью обучающихся |
| 37 требования охраны труда,<br>техники безопасности и<br>правил противопожарной<br>безопасности;                                                 | Подбор верной информации<br>для инструктажа по технике<br>безопасности                                   | Кейс-ситуация                                                                   |
| 38 систему отчетности в<br>службе обслуживания и<br>эксплуатации номерного<br>фонда.                                                             | Выполнение заданий согласно<br>функционала службы<br>обслуживания и эксплуатации<br>номерного фонда      | Ситуационные задачи<br>Тест                                                     |
| У1 организовать рабочее<br>место сотрудника (портье,<br>горничная);                                                                              | Оптимальный выбор<br>необходимой технической<br>аппаратуры стойки<br>регистрации                         | Интерпретация результатов<br>наблюдений за учебной<br>деятельностью обучающихся |
| У2 организовать работу по<br>бронированию номеров,<br>заселению, выселению гостей<br>и оказанию помощи гостям во                                 | Правильное оформление<br>бронирования, документации<br>по заселению и выселению<br>Соблюдение стандартов | Интерпретация результатов<br>наблюдений за учебной<br>деятельностью обучающихся |

|                                                                                                               |                                                                                                                       |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| время проживания;                                                                                             |                                                                                                                       |                                                                           |
| У3 организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных, используемых портье и горничными; | Работа в профессиональных программах хранения данных (Excel, 1С:Отель)                                                | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| У4 организовать работу по выполнению и соблюдению стандартов оказываемых услуг сотрудниками;                  | Применение определенного стандарта в заданной ситуации, обоснование выбора                                            | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| У5 организовать работу по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда.                                        | Уборка номерного фонда строго по выработанному алгоритму                                                              | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| ПО1 регистрации, заселения, выселения гостей                                                                  | Соблюдение стандартов при регистрации, заселении и выселении гостей<br>Правильность заполнения необходимых документов | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |
| ПО2 организации работ по обслуживанию номерного фонда                                                         | Соблюдение стандартов при уборке номерного фонда<br>Умение оказать помощь гостям во время проживания                  | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся |

### Показатели оценки результата освоения профессиональных компетенций

| Профессиональные компетенции                                                               | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Формы и методы контроля и оценки                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                          | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3                                                                                                            |
| ПК 3.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                             | Выявление преимуществ гостиничного предприятия<br>Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных<br>Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице<br>Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда<br>Применение методов разрешения конфликтов | Устный опрос<br>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся<br><b>Текущий контроль</b> |
| ПК 3.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных<br>Соблюдение алгоритма при уборке номерного фонда<br>Правильность оформления                                                                                                                                                                                                                                           | Устный опрос<br>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся<br><b>Текущий контроль</b> |

|  |                                                                                                       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | документации по потерянным, найденным вещам и их возврату<br>Применение методов разрешения конфликтов |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### **Показатели оценки результата освоения общих компетенций**

| <b>Общие компетенции</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>Показатели оценки результата</b>                                                                                                                                             | <b>Формы и методы контроля и оценки</b>                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>2</b>                                                                                                                                                                        | <b>3</b>                                                                           |
| ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.                                                                                                                                  | Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации                                                                                                           | Решение ситуационных производственных задач                                        |
| ОК2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач                                                                                                      | Эффективный поиск необходимой информации<br>Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники<br>Выделять наиболее значимое в перечне информации | Работа с учебными пособиями, конспект                                              |
| ОК3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Рациональное планирование собственной деятельности, демонстрация навыков тайм-менеджмента                                                                                       | Интерпретация результатов наблюдений за учебной деятельностью обучающихся          |
| ОК4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                                      | Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем                                                                                       | Обсуждение вопросов в малых группах, построение диалога                            |
| ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                               | Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями                                                                  | Кейс-ситуация                                                                      |
| ОК6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-                                                                                                        | Владение способами защиты от чрезвычайных ситуаций в гостинице, как в помещении массового скопления людей, пользоваться средствами индивидуальной и                             | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся<br>Кейс-ситуация |

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                      |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения                                       | коллективной защиты<br>Соблюдение норм экологической безопасности                                                                    |                                                                   |
| ОК7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации                                                                | Решение ситуационных производственных задач                       |
| ОК8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности   | - сформировать здоровый и безопасный образ жизни, ответственно относится к своему здоровью;                                          | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |
| ОК9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                     | Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя, заполнении бланков при обнаружении забытой вещи гостей и пр. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся |

## **6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА УЧЕБНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ СТУДЕНТОВ**

### **6.1 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

#### **МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС**

##### **МДК.3.1 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ПОРТЬЕ**

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| <b>№</b> | <b>Наименование темы курсовой работы</b>                         |
|----------|------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Стандартизация и сертификация услуг гостиниц и ресторанов        |
| 2.       | Управление процессом обслуживания гостей в гостиничном комплексе |
| 3.       |                                                                  |
| 4.       |                                                                  |
| 5.       |                                                                  |
| 6.       |                                                                  |

#### **МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС**

##### **МДК.3.2 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ГОРНИЧНАЯ**

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| <b>№</b> | <b>Наименование темы курсовой работы</b>       |
|----------|------------------------------------------------|
| 1.       | Уровень комфорта как фактор привлечения гостей |
| 2.       |                                                |
| 3.       |                                                |
| 4.       |                                                |
| 5.       |                                                |
| 6.       |                                                |
| 7.       |                                                |

### **6.2 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

#### **МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС**

##### **МДК.3.1 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ПОРТЬЕ**

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| <b>№</b> | <b>Наименование темы дипломной работы (проекта)</b>              |
|----------|------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Стандартизация и сертификация услуг гостиниц и ресторанов        |
| 2.       | Управление процессом обслуживания гостей в гостиничном комплексе |
| 3.       |                                                                  |
| 4.       |                                                                  |
| 5.       |                                                                  |
| 6.       |                                                                  |
| 7.       |                                                                  |
| 8.       |                                                                  |
| 9.       |                                                                  |
| 10.      |                                                                  |

#### **МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЙ КУРС**

##### **МДК.3.2 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ ГОРНИЧНАЯ**

[индекс и наименование междисциплинарного курса в соответствии с рабочим учебным планом]

| <b>№</b> | <b>Наименование темы выпускной квалификационной работы (проекта)</b> |
|----------|----------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Уровень комфорта как фактор привлечения гостей                       |
| 2.       |                                                                      |
| 3.       |                                                                      |
| 4.       |                                                                      |
| 5.       |                                                                      |
| 6.       |                                                                      |



