

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунова Г.П.

Должность: Директор

Дата подписания: 22.06.2026 17:09:59

Уникальный программный ключ:

0dd9ff38cdb9cad4baf9f9c7f74819458518d24a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»  
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

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

*(код, наименование)*

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

*(код, наименование)*

**СПЕЦИАЛИСТ ПО ТУРИЗМУ И ГОСТЕПРИИМСТВУ**

*(квалификация)*

**БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ**  
*(базовой, углубленной)*

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

**ОЧНАЯ**

Симферополь, 2026г.

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА  
на заседании цикловой комиссии  
по профессиональной и практической  
подготовке специальности 43.02.16  
Туризм и гостеприимство  
Протокол № 4 от «26» мая 2026г.  
Председатель цикловой комиссии  
Левикова Т. В.

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта среднего общего  
образования.

Приказ Министерства просвещения  
РФ от 12.12.2022 г. №1100 «Об  
утверждения ФГОС СПО по  
специальности 43.02.16 Туризм и  
гостеприимство»

Разработчик:  
Трегубова А.К. – преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	10
3. Условия реализации профессионального модуля	17
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	20

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций:

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<b>Владеть навыками</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>• контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания</li> </ul>
<b>Уметь:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• подбирать и комплектовать средства для уборки помещений;</li> <li>• комплектовать тележку горничной;</li> <li>• работать с профессиональной уборочной техникой;</li> <li>• перестилать постели в соответствии со стандартами гостиницы;</li> <li>• осуществлять различные виды уборки номеров;</li> <li>• принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя;</li> <li>• информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы;</li> <li>• оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>• принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей.</li> </ul>
<b>Знать:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных предприятий;</li> <li>• правила комплектации тележки горничной;</li> <li>• технологию использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</li> <li>• технику безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ;</li> <li>• технологию проведения уборочных работ и требования к качеству проведения уборочных работ;</li> <li>• технологию обслуживания при приеме, регистрации и поселении гостей;</li> <li>• основные и дополнительные услуги гостиницы;</li> <li>• правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</li> <li>• правила обеспечения безопасности в средствах размещения</li> </ul>

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

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

<p>Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками</p>	<p><b>ЛР 2</b></p>
<p>Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней</p>	<p><b>ЛР 3</b></p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p><b>ЛР 4</b></p>
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной</p>	<p><b>ЛР 5</b></p>

идентичности, уважающий их права	
Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	<b>ЛР 6</b>
Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение	<b>ЛР 8</b>
Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде	<b>ЛР 9</b>
Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве	<b>ЛР 11</b>

собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике	
Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	<b>ЛР 12</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	<b>ЛР 13</b>

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

Всего часов – **222 часа**

в том числе в форме практической подготовки – **222 часа**.

Из них на освоение МДК – **150 часа**.

в том числе самостоятельная работа – 24,  
практики, в том числе производственная – **72 часов**.

Промежуточная аттестация – **12 часов**.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных / общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, акад. час.						
				Обучение по МДК					Практика	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Курсовой проект	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1-3.3 ОК 01 – ОК 09	<b>МДК 03.01.</b> Выполнение работ по профессии «Горничная»	78	26	78	36	-		-		
ПК 3.1-3.3 ОК 01 – ОК 09	<b>МДК 03.02.</b> Выполнение работ по профессии «Портъе»	72	24	72	24	-		-		
	<b>Учебная практика</b>									
	<b>Производственная практика</b>	72	72							72
	<b>Промежуточная аттестация</b>	12	0							
	<b>Всего:</b>	<b>234</b>	<b>242</b>	<b>142</b>	<b>62</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>108</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки
1	2	3	4
<b>Раздел 1. «Выполнение работ по профессии «Горничная»</b>			
<b>МДК «03.01. Выполнение работ по профессии Горничная»</b>			<b>78/26</b>
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>		<b>32</b>
	1. Служба эксплуатации номерного фонда в структуре гостиницы. Должностные обязанности персонала службы.	О-2 с.27-29	2 2
	2. Организация работы горничной. Должностные обязанности горничной.	О-2 с.37-45	2 2
	3. Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	О-2 с.107-114	2 2
	4. Инвентарь, оборудование, профессиональная химия, уборочные материалы используемые в работе горничной.	О-2 с.108-111	2 2
	5. Правила пожарной безопасности и охраны труда. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Оказание первой помощи.	О-2 с.119-123	2 2
	6. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, продукции индивидуального использования.	О-2 с.30-37	2 2
	7. Виды и технология проведения уборочных работ. Контроль качества уборки номеров.	О-2 с.51-64	2 2
	8. Требования к продукции индивидуального пользования в гостиницах.	О-2 с.101-106	2 2
	9. Технология уборки общественных, административных и служебных зон и мест общего	О-2 с.66-71	2 2

	пользования.		
10.	Хранение ценных вещей проживающих.	O-2 с.256-259	2 2
11.	Учет и возврат забытых вещей.	O-2 с.256-259	2 2
12.	Организация работы с бельевым хозяйством. Комплектация гостиничных номеров постельным бельём и мягким инвентарём.	O-2 с.124-127	2 2
13.	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	O-2 с.128-133	2 2
14.	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	O-2 с.64	2 2
15.	Оформление и заполнение основной документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	O-2 с.30-36	2 2
16.	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в процессе выполнения уборочных работ.	O-2 с.44-45	2 2
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			<b>26</b>
1.	Определение должностных обязанностей сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	O-2 с.27-29	1 1
2.	Подготовка и комплектование тележки горничной для уборки номерного фонда.	O-2 с.90-93	1 1
3.	Заполнение документации необходимой в работе горничной.	O-2 с.30-36	1 1
4.	Отработка навыков работы с профессиональной уборочной техникой	O-2 с.30-36	1 1
5.	Подбор моющих средств для ухода за различными видами поверхностей с использованием каталогов профессиональной химии.	O-2 с.98-100	1 1

	6. Подбор моющих средств для ухода за различными видами поверхностей с использованием каталогов профессиональной химии.	О-2 с.111-113	1 1	
	7. Расчет потребности постельного белья, полотенец, предметов индивидуального использования.	О-2 с.30-36	1 1	
	8. Оформление заявок в инженерно-техническую службу.	О-2 с.64	1 1	
	9. Решение ситуационных заданий в процессе обслуживания гостей.	О-2 с.72-84	1 1	
	10. Составление технологической карты уборочных работ в гостиничном номере.	О-2 с.30-36	1 1	
	11. Отработка навыков различных видов уборки гостиничного номера.	О-2 с.51-65	1 1	
	12. Отработка навыков перестилания постельного белья в номерах различных категорий.	О-2 с.51-65	1 1	
	13. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	О-2 с.51-65	1 1	
	14. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.	О-2 с.256-259	1 1	
	15. Моделирование ситуаций «Поведение горничной во время работы и при общении с гостем».	О-2 с.44-46	1 1	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	Консультация		<b>2</b>
		Экзамен		<b>6</b>
	<b>МДК «03.01. Выполнение работ по профессии Портъе»</b>			<b>72/24</b>
	<b>Тема 1.2. Организация и технология работы портъе</b>	<b>Содержание</b>		<b>32</b>
		1. История развития гостиничного хозяйства	конспект	2 2
2. История развития гостиничного хозяйства		конспект	2 2	
3. Классификация средств размещения в РФ.		О-2 с.6-11	2 2	
4. Нормативно-правовые акты Российской Федерации,		О-1	2	

	регулирующие деятельность средств размещения.	с.33-42	2
5.	Характеристика службы приема и размещения. Организация рабочего места в службе приема и размещения	О-1 с.6-19	2 2
6.	Организация и технология работы портье.	О-1 с.19-33	2 2
7.	Техника безопасности, охраны здоровья, санитарии и гигиены.	конспект	2 2
8.	Технологический цикл обслуживания гостей. Регистрация и поселения гостя.	О-1 с.66-70	2 2
9.	Обслуживание гостей во время проживания. Организация и технология предоставления дополнительных услуг отеля.	О-1 с.66-70	2 2
10.	Организация выезда гостей. Оформление расчетных документов.	О-1 с.184-186 190-194	2 2 2
11.	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей	О-1 с.94-98	2 2
12.	Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих.	О-1 с.115-128	2 2
13.	Правила обеспечения безопасности в средствах размещения.	О-1 с.109-114	2 2
14.	Этикет общения с гостями, правила работы с отзывами гостей	О-1 с.43-50	2 2
15.	Инновации в гостиничной индустрии	Подготовка реферата	2 2
16.	Инновации в гостиничной индустрии	О-1 с.233-237	2 2
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			<b>24</b>
1.	Сравнительный анализ характеристик гостиниц в соответствии с «Положением о классификации гостиниц».	О-1 с.33-42	1 1
2.	Применение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в текущей работе СПиР.	О-1 с.61-65	1 1

	3. Решение ситуационных заданий по информированию гостя об отеле по телефону	О-1 с.54-60	1 1	
	4. Работа с заявками на распределение номерного фонда под заезд.	конспект	1 1	
	5. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	О-1 с.66-71	1 1	
	6. Поселение гостя от стойки.	О-1 с.66-71	1 1	
	7. Поселение иностранных гостей в гостиницах РФ.	О-1 с.154-168	1 1	
	8. Информирование гостя о дополнительных услугах гостиницы.	О-1 с.71-80	1 1	
	9. Помощь гостям во время проживания.	О-1 с.71-80	1 1	
	10. Предоставление туристической информации гостям.	О-1 с.71-80	1 1	
	11. Подготовка и оформление счета гостей.	О-1 с.190-194	1 1	
	12. Выезд гостя с последующим бронированием.	О-1 с.184-186	1 1	
	13. Решение ситуативных заданий при выселении гостя.	О-1 с.190-204	1 1	
	14. Моделирование конфликтных ситуаций возникающих при обслуживании гостей и мер по их разрешению.	конспект	1 1	
	15. Работа с жалобами гостей.	О-1 с.51-60	1 1	
	16. Рекомендации при выборе инноваций на гостиничном предприятии.	О-1 с.241-244	1 1	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	Консультация		<b>2</b>
		Экзамен		<b>6</b>
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>				
1. Мониторинг сети Интернет и составление ситуационных задач по возникновению конфликтных ситуаций с гостями.		-	-	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение «Деловой этикет портье».</li> <li>3. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение «Требования, предъявляемые к внешнему виду портье».</li> <li>4. Составление словаря профессиональных терминов.</li> <li>5. Изучение основных и дополнительных услуг предлагаемых выбранной гостиницей родного региона.</li> <li>6. Мониторинг предложений дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц в сети Интернет.</li> </ol>		
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводный инструктаж. Ознакомление со службой эксплуатации номерного фонда.</li> <li>2. Выполнение работ по комплектации тележки горничной.</li> <li>3. Составление и заполнение рабочей документации горничной.</li> <li>4. Проведение ежедневной уборки в номерах.</li> <li>5. Проведение уборки после выезда гостя.</li> <li>6. Проведение генеральной уборки в номерах.</li> <li>7. Проведение дополнительной уборки по просьбе гостя.</li> <li>8. Проведение уборочных работ в общественных зонах гостиницы</li> <li>9. Осуществление контроля качества уборки номеров.</li> <li>10. Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей, иностранных граждан.</li> <li>11. Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей.</li> <li>12. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей.</li> </ol>	72	
<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Предоставление гостю информации о дополнительных услугах отеля.</li> <li>14. Организация взаимодействия работы с другими службами отеля.</li> <li>15. Составление расчета с гостями.</li> <li>16. Организация выезда гостей.</li> <li>17. Работа с просьбами и жалобами гостей в соответствии с профессиональной этикой.</li> <li>18. Анализ проблемных ситуаций с гостями.</li> </ol>		
<p><b>Промежуточная аттестация</b></p>	12	
<p><b>Всего</b></p>	234	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы профессионального модуля «Выполнение работ по профессии горничная и портье» предполагает наличие профессиональной лаборатории «Гостиничный номер», «Администрирование отеля».

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### *Нормативные акты*

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

##### *Основные источники*

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

##### *Дополнительные источники*

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва

: Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

#### *Периодические издания:*

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

#### *Электронные ресурсы*

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183> (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный  
// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399> (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный  
// Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>ПК 3.1 Планировать профессиональную работу горничной и портье</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать со отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 3.2. Организовывать текущую деятельность горничной и портье в соответствии с текущими планами и стандартами гостиничного предприятия</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, и номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике