МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КРЕАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.03 Освоение должности служащего (Портье)»

(238ч.)

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: «Гостиничные услуги»

Владивосток

2026 г.

Программа создана в цифровом конструкторе

eais.firpo.ru_[ID 2651_43.02.16]

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Освоение должности служащего (Портье)» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Направленность: «Гостиничные услуги»), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 25.10.2023 г. N 1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Е.А. Владимирова, преподаватель

А.Э. Зайкина, преподаватель

Е.В. Шеметова, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании предметной цикловой комиссии

Протокол № 10 от «06» мая 2026г.

Председатель ПЦК _____ Л.О. Ермолович

подпись

Содержание

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ....3

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы....3

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля....3

2. Структура и содержание профессионального модуля....4

2.1. Трудоемкость освоения модуля....4

2.2. Структура профессионального модуля....4

2.3. Содержание профессионального модуля....5

2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)....8

3. Условия реализации профессионального модуля....10

3.1. Материально-техническое обеспечение....10

3.2. Учебно-методическое обеспечение....10

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля....11

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Освоение должности служащего (Портье)»

код и наименование модуля

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Освоение должности служащего (Портье)».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ПК.3.1	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе	основы психологии обслуживания гостей в гостиницах принципы работы специализированных программ, используемых в гостиницах правила бронирования номеров в гостиницах	деловой коммуникации, в том числе на иностранном языке встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом информирования гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса устного и письменного английского на разговорном уровне

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия	86	86
Курсовая работа (проект)	18	18
Самостоятельная работа	20	20
Практика, в т.ч.:	108	108
учебная	72	72
производственная	36	36
Промежуточная аттестация	6	0
Всего	**238**	232

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК.3.1	Организация и технология деятельности портье	124	104	124	104	18	20		
	Учебная практика	72	72					72	
	Производственная практика	36	36						36
	Промежуточная аттестация	6							
	Всего	238	232		104	18	20	72	36

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, *курсовая работа (проект)*	Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Организация и технология деятельности портье (142 ч)		**106/24**	
МДК.03.01 Организация и технология деятельности портье		**106/24**	
Тема 1. Организация работы службы приема и размещения	**Содержание**	**20/4**	**ПК.3.1**
	Обязанности должности Портье и организация рабочего места. Стандартное оборудование службы приема и размещения. Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения.	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**10/4**	
	Организация рабочего места стойки приема и размещения. Система электронного учета гостей.	2/2	
	Формирование документации внутреннего пользования гостиницы. Договор оказания гостиничных услуг. Инструктаж сотрудников.	4/1	
	Автоматизированные системы управления гостиницей. Работа в системе электронного учета гостей.	4/1	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	
	Подготовка презентационного материала по предложенным	4/0	

	темам. Составление должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения. Выполнение практических заданий в автоматизированной системе бронирования.		
Тема 2. Прием, регистрация и размещение/выселение гостей	**Содержание**	**18/4**	**ПК.3.1**
	Категории гостей. Особенности приема, регистрации и размещения гостей. Стандарты обслуживания при работе в контактной зоне. Порядок отчётности по загрузке номерного фонда гостиницы, состоянию номеров. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения/выселения гостя. Процедура выдачи ключей и хранения личных вещей гостей.	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Подготовка гостиничных номеров к заезду на текущую дату. Заселение по предварительному и без предварительного бронирования.	4/2	
	Подготовка и оформление документов при выселении гостей. Проведение окончательного расчета. Завершение гостиничного обслуживания.	4/2	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**4/0**	
	Составление сравнительной таблицы по различным категориям гостей с учетом предпочтений. Подготовка к практической отработке процедуры заселения гостя. Выполнение практических заданий в автоматизированной системе бронирования.	4/0	
Тема 3. Оказание основных и	**Содержание**	**17/4**	**ПК.3.1**

дополнительных услуг			
	Виды основных и дополнительных услуг. Стандарты и способы предоставления услуг в гостиницах. Обслуживание в номерах (room-service).	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Порядок предоставления дополнительных услуг. Формирование документации по использованию гостями дополнительных услуг.	8/4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**3/0**	
	Заполнение отчетной документации по оплате дополнительных услуг.	3/0	
Тема 4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы	**Содержание**	**17/4**	**ПК.3.1**
	Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности.	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Отработка взаимодействия со службами бронирования, технической службой, со службой питания.	8/4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**3/0**	

	Подготовка к дискуссии по вопросам для самоподготовки.	3/0	
Тема 5. Конфликтные ситуации	**Содержание**	**17/4**	**ПК.3.1**
	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей.	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.	8/4	
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**3/0**	
	Подготовка скрипт-листов по отработке в конфликтных ситуациях. Составление письма в ответ на жалобу.	3/0	
Тема 6. Использование в работе портье новейших информационных технологий	**Содержание**	**17/4**	
	Модули управления функциями портье, бронирование, шахматка брони.	6/0	
	В том числе практических и лабораторных занятий	**8/4**	
	Отработка навыков в автоматизированной системе	8/4	

	бронирования «Opera» модулей бронирования, шахматка брони, профиль гостя, модуль управления номером.		
	В том числе самостоятельная работа обучающихся	**3/0**	
	Подготовка к проверочным работам.	3/0	
Курсовой проект (работа) (18ч)			
Учебная практика **Виды работ:** 1. Организация рабочего места. 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. 4. Оформление бронирования с использованием телефона. 5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). 6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. 7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). 8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате и оплате банковскими картами. 9. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 10. Функции службы ночного портье и правила аудита. Виды отчетов. 11. Работа с жалобами гостей. Экстраординарные ситуации. 12. Оформление и защита отчета.			

Производственная практика **Виды работ:** 1. Инструктаж на рабочем месте, техника безопасности. 2. Организация приема, регистрации и размещения гостей. 3. Информирование гостей о видах гостиничных услуг. 4. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей. 5. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 6. Оформление и защита отчета.		
Форма промежуточной аттестации - экзамен	6	
Всего:	**238/232**	

2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)

Тематика курсовых проектов (работ)

1. Пакетные предложения как способ повышения эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства г. Владивостока.
2. Программы лояльности в современных условиях развития гостиничного рынка г. Владивостока.
3. Требования и подходы к организации пребывания в гостинице лиц с ограниченными физическими возможностями.
4. Использование методов и форм обслуживания предприятия питания в гостиничном предприятии.
5. Управление спросом на гостиничные услуги на основе теории поколений.
6. Система стимулирования и мотивации персонала на гостиничном предприятии как метод организации продаж гостиничного продукта.
7. Использование имиджа гостиничного предприятия в продвижении услуг.
8. Подходы к управлению конфликтами на предприятии гостиничного бизнеса г. Владивостока.
9. Персонализация обслуживания как фактор конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.
10. Гостиничный продукт как объект продаж (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).
11. Методы повышения конкурентоспособности предприятия индустрии гостеприимства г. Владивостока.
12. Сегментация рынка потребителей в управлении сезонностью спроса (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).
13. Методы оценки и развития персонала гостиницы.
14. Подходы к управлению конфликтами на предприятии гостиничного бизнеса г. Владивостока.
15. Разработка методики оценки качества гостиничных услуг.
16. Корпоративные стандарты и процедуры в управлении коллективным средством размещения.
17. Пакетные предложения как способ повышения эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства г. Владивостока.
18. Система стимулирования и мотивации персонала на гостиничном предприятии как метод организации продаж гостиничного продукта.
19. Планирование персонала в гостиничном предприятии (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).
20. Методы оценки и развития персонала гостиницы.

21. Повышение эффективности деятельности предприятия питания в гостиничном предприятии на примере сегментирования услуг.

22. Персонализация обслуживания как фактор конкурентных преимуществ гостиничного предприятия.

23. Требования и подходы к организации пребывания в гостинице лиц с ограниченными физическими возможностями.

24. Управление спросом на гостиничные услуги на основе теории поколений.

25. Выбор дополнительных услуг гостиничного предприятия как способ продвижения на рынке гостиничных услуг г. Владивостока.

26. Использование имиджа гостиничного предприятия в продвижении услуг.

27. Сегментация рынка потребителей в управлении сезонностью спроса (на пример коллективного средства размещения г. Владивостока).

28. Программы лояльности в современных условиях развития гостиничного рынка г. Владивостока.

29. Оценка эффективности применения экоконцепции гостиничного предприятия в продажах услуг.

30. Профессиональное развитие персонала как способ повышения продаж в гостинице (на примере ООО «Гостиница Экватор», гостиница «Экватор», г. Владивосток).

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет(ы) , оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Лаборатория(и) , оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Мастерская(ие) и зоны по видам работ , оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенная(ые) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. - 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 531 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/565991.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/561249

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 297 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/561250.

3.2.2. Дополнительные источники

ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Гарант. – URL: https://base.garant.ru/70809704/

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» // КонсультантПлюс. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и

дополнениями) // Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

Образовательная платформа "ЮРАЙТ"

Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

Профессиональный портал www.TourDom.ru - Режим доступа: www.TourDom.ru

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК.3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Контрольные работы, зачет, экзамен по модулю. Интерпретация результатов выполнения практических заданий, оценка тестового контроля.