

**УТВЕРЖДЕНО:**  
Педагогическим советом Колледжа  
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих (портье)**  
основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального  
образования – программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*  
Квалификация: *специалист по гостеприимству*  
*год начала подготовки: 2022*

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</i>
<i>Преподаватель</i>	<i>Варламова А.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	должность, ФИО
<i>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</i>	<i>Лагодина Л.Г.</i>



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 3
---	--	-------------------------

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих (портье)**

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

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н:

**1.1.2. Перечень профессиональных компетенций**

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
	<i>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>
ПК.5.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

**1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

Иметь практический опыт	– оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,</li> <li>- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,</li> <li>- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,</li> <li>- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,</li> <li>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> </ul>
Знать	– Нормативные правовые акты Российской Федерации,



	<p>регулирующие деятельность средств размещения,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,</li><li>– Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Требования охраны труда,</li><li>– Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены,</li><li>– Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li></ul>
--	--

#### 1.1.4. Личностные результаты

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ЛР</b>	<b>Определяются в соответствии с программой воспитания</b>
ЛР 13	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 14	Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 16	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами
ЛР 18	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>
ЛР 20	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

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

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СМК РГУТИС Лист 5</p>
---	--	----------------------------------

Всего часов 218 ч.

в том числе в форме практической подготовки 172 ч.

Из них на освоение МДК 54 ч.

в том числе самостоятельная работа 8ч.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 72 ч.

*Промежуточная аттестация 14*



## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа <sup>1</sup>
				Обучение по МДК				Практики		Консультации <sup>2</sup>	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная		
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>3</sup>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 5.1.- ПК.5.15	Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	60	28	52		34	-	72	72		8
ПК 5.1.- ПК.5.15	Учебная практика, часов	72	72					72			
ПК 5.1.- ПК.5.15	Производственная практика, часов	72	72						72		

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<sup>2</sup> Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

<sup>3</sup> Данная колонка указывается только для специальностей СПО.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС  
Лист 7

ПК 5.1.- ПК.5.15	Промежуточная аттестация	14									
	<i>Всего:</i>	<i>218</i>	<i>172</i>	<i>52</i>	<i>14</i>	<i>34</i>	<i>-</i>	<i>72</i>	<i>72</i>	<i>-</i>	<i>8</i>



## 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье</b>		
<b>Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье</b>		
Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения	<b>Содержание</b>	4
	Структура СПиР	
	Функциональные обязанности СПиР	
Тема 1.2. Профессиональные требования к портье	<b>Содержание</b>	4
	Портье его функции. Должностные обязанности. Профессиональные требования предъявляемые к портье.	
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства	
	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b>	8
Правила приема и обслуживания в гостиницах.		
Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов	<b>Содержание</b>	4
	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей	



	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b> Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.	10
Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей	<b>Содержание</b> Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Выезд гостя	4
	<b>Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка</b> Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	10
	<b>Содержание</b> Оказание первой помощи. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней	2
Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания.	<b>Тематика практических занятий и лабораторных работ</b> Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	8
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье</b> 1. Составление обязанностей портье. 2. Подготовка докладов с презентацией по темам: Деловой этикет портье.		8



Требования, предъявляемые к внешнему виду портье. Роль повышения квалификации портье. Структура соподчинения работников гостиницы. Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса. 3. Составление словаря профессиональных терминов.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>12</b>
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Ознакомление с рабочим местом портье. 2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; 3. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; 4. Составление проекта договора с турфирмой; 5. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу); 6. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов; 7. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес и т.д.	72
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Регистрация гостей; 2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах; 3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	72
<b>Экзамен квалификационный</b>	12
<b>Всего</b>	<b>218</b>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы модуля предполагает наличие кабинета организации деятельности сотрудников службы приема, размещения и тренажерного комплекса - "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"

**Оборудование учебного кабинета и тренажерного комплекса:** специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Система управления гостиницей Logus HMS. Персональный компьютер. Стойка ресепшн. Телефон. Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс). Сейф. POS-терминал. Шкаф для папок. Детектор валют. Лотки для бумаги. Доска. Набор учебно – наглядных пособий.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

#### Информационное обеспечение

##### 1. Основная литература:

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-409-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473487>
2. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 203 с. — (Среднее профессиональное образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a9e593b437e42.26494231](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a9e593b437e42.26494231). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/947559>
3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
4. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>
5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1041498. - ISBN 978-5-16-015561-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

##### 2. Дополнительная литература:



1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

### 3. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля, личностных результатов	Критерии оценки	Методы оценки
ПК.5.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Оценка результатов Оценка процесса. Оценка результатов.	Ситуационные задачи Практическая работа Собеседование
ЛР 13. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 14. Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации,	Оценка результатов	Ситуационные задачи Практическая работа



быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	Оценка процесса	
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	Оценка результатов Оценка процесса	Ситуационные задачи Практическая работа