

Аннотация рабочей программы профессионального модуля

ПМ 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (портье)

Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (Портье) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

ПК 3.3 Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества

Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

Целью изучения модуля ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (Портье) является формирование основ профессиональной деятельности и общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является освоение рабочей профессии, являющейся основой для изучения модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

Результаты освоения профессионального модуля ПМ.03

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (Портье) должен:

иметь практический опыт:

- встречать и приветствовать гостей;
- осуществлять регистрацию и размещение гостей;
- вводить данные о размещении гостя в систему управления гостиницей;
- контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы;
- осуществлять работу по выдаче ключей от номеров;
- оформлять гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
- осуществлять контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей;
- организовывать хранение ценностей гостей;
- осуществлять подключение междугородней и международной связи в номер и организовывать оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей;
- отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы;
- рассматривать жалобы гостей и принимать меры по их устранению;

- производить расчет с гостями при их отъезде;
- организовывать отъезд и проводы гостей;
- оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;
- поучать почту и сообщения;
- принимать и вручать корреспонденцию гостям;
- информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах;

- вести журнал и книгу сдачи дежурства.

уметь:

- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;

- поддерживать свой профессиональный уровень;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- вести и оформлять документацию;

- осуществлять передачу дежурства в конце смены;

знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма,

- нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы,

- иностранный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения),

- правила приема и обслуживания гостей,

- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах,

- расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц,

- порядок бронирования номеров гостиницы,

- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин,

- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера,

- правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.),

- типы и системы ключей,

- правила расчета с гостями при их отъезде,

- технологию передачи брони в другие гостиницы,

- планировку помещений гостиницы,

- организацию деятельности служб гостиниц,

- систему охранной сигнализации и правила работы с ней,

- основы трудового законодательства,

- правила внутреннего трудового распорядка,

- правила по охране труда и пожарной безопасности.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий

рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

КОД	Наименование компетенций
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей
ПК 3.3	Обеспечивать безопасность гостей и сохранность их имущества
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего часов 186 часа, в том числе:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося 186 час, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часов;
 промежуточная аттестация обучающегося 6 часов;
 производственной практики (по профилю специальности) 36 часа;
 учебной практики 72 часов

Структура профессионального модуля:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов		
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	21	6	26
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения	11	4	13
Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	10	2	13

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов		
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия
Раздел 2 Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	31	10	15
Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	11	4	5
Тема 2.2 Документация службы приема и размещения	10	3	5
Тема 2.3 Оформление выезда гостя и процедура его выписки	10	3	5
Раздел 3 Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	20	6	9
Тема 3.1 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	10	3	4
Тема 3.2 Организация ночного аудита	10	3	5
Всего по дисциплине	72	22	50

Формы текущего контроля успеваемости студентов: рефераты, тестирование, опрос.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебные кабинеты:

- 1) правового и документационного обеспечения управления;
- 2) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 3) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.) Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной

кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2095041> . – Режим доступа: по подписке.

2. Литвинюк, А. А. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560904>

3. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 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/2073488> . – Режим доступа: по подписке.

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 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>

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566312>То же:

6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2023. - 162 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прилож.: с. 117-146. - Библиогр.: с. 147-159. - ISBN 978-5-507-47199-7 : 938 р. 30 к. - Текст : непосредственный. 25 экз.

7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. Г. Радыгина. - 2-е изд., испр. и доп. - Саратов : Профобразование, 2023. - 162 с. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 159-162. - ISBN 978-5-4488-1661-1 - Текст : непосредственный. 25 экз.

8. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566014>

9. 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>

10. 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>

11. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735>

Дополнительная литература

1. [Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — \(Профессиональное образование\). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт \[сайт\]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562433>](#)

2. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 211 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20316-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562559>

3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765> . — Режим доступа: по подписке.

4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561575>

5. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566884>

Периодические издания

1. Гостиничное дело

2. Мотивация и оплата труда. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-24.html#volume2020-3>
3. Управление корпоративной культурой. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-27.html#volume2020-1>
4. Управление персоналом. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/18806>
5. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. - URL: <https://znanium.com/catalog/magazines/issues?ref=6a969b84-1df0-11e4-b05e-00237dd2fde2>
6. Управление развитием персонала. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-25.html#volume2020-3>
7. Управление человеческим потенциалом. - URL: <https://grebennikon.ru/journal-26.html#volume2020-1>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»: сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС Издательства «Лань»: сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт»: сайт. – URL: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «BOOK.ru»: сайт. – URL: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «ZNANIUM.COM»: сайт. – URL: <https://www.znanium.com>
6. Базы данных компании «Ист Вью»: сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>
7. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru»: сайт. – URL: <http://elibrary.ru/>
8. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников". - URL: <http://www.grebennikon.ru/>
9. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия). - URL: <http://uisrussia.msu.ru/>
10. "Лекториум ТВ" - видеолекции ведущих лекторов России. - URL: <http://www.lektorium.tv/>
11. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций КубГУ. - URL: <http://docspace.kubsu.ru/>
12. Российская Гостиничная Ассоциация : сайт. - URL: <https://rha.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru/>
14. Федерация Рестораторов и Отельеров России: сайт. - URL: <https://frio.ru/>
15. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру». - URL: <http://www.garant.ru/>
16. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». - URL: <http://ecsocman.hse.ru/>
17. Российское образование [Федеральный портал]. - URL: <https://www.edu.ru/>