

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа бизнеса и
технологий

 / Л.Ф. Пелевина

« 24 » февраля 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности

 / В.Г. Шубаева

« 24 » февраля 2025 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

ПМ.03 Профессия рабочего, должность служащего

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Уровень образования: среднее профессиональное образование
(на базе основного общего образования)

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2025

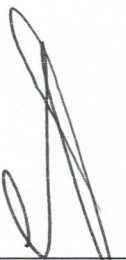
Санкт-Петербург

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Разработчик(и):

Марухнова П.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»


_____ подпись

Рецензент:

Мурмилюк В.И., преподаватель
Колледжа бизнеса и технологий
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»


_____ подпись

Ахвердиев Т.Т., генеральный директор
ООО «Охта»


_____ подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Протокол № 6 от 04.02 2025 г.

Председатель ЦК  /В.И. Мурмилюк

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**
- 6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Профессия рабочего, должность служащего

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): выполнение рабочих профессий и соответствующих профессиональных компетенций (ПК)::

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

Цель: освоение основного вида деятельности «Выполнение рабочих профессий».

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

иметь практический опыт:

встречи, приветствия, регистрации, размещения гостей, выдачи ключей от номеров, производить расчет с гостями при их отъезде, организовать отъезд и проводы гостей;

ввода данных о размещении гостя в систему управления гостинице и оформления гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

осуществления контроля за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организации хранения ценностей гостей;

рассматривать жалобы гостей и принимать меры по их устранению;

оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;

информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах;

вести журнал и книгу сдачи дежурства;

уметь:

встречать и приветствовать гостей;

организовывать приём и размещение клиентов, доставку в номера их багажа;

принимать и оформлять документы, необходимые для регистрации в гостинице;

контактировать с гостями, в том числе на иностранном языке, по тематике своей службы;

обеспечивать хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы;

оформлять гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

следить за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организовывать хранение ценностей гостей;

организовывать подключение междугородней и международной связи в номер и 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 расчёт с гостями при их отъезде;

организовывать отъезд и проводы гостей;

оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;

получать почту и сообщения, принимать и вручать корреспонденцию гостям;

информировать гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах;

вести журнал и книгу сдачи дежурства;

знать:

законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы; основы трудового законодательства;

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

расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; планировку помещений гостиницы;

правила приема и обслуживания гостей; правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; порядок бронирования номеров гостиницы; правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; правила расчета с гостями при их отъезде; технологию передачи брони в другие гостиницы;

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;

организацию деятельности служб гостиниц;

систему охранной сигнализации и правила работы с ней;

правила внутреннего трудового распорядка;

правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 164 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 164 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 78 часов;
промежуточной аттестации – 12 часов;
учебной практики – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) «Выполнение рабочих профессий», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 правовой и 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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная, часов
			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 2.1, 2.3 ОК 01-05, 07, 09.	МДК.03.01 Выполнение рабочей профессии «Портье» 25627	80	78	42					
ПК 2.1, 2.3 ОК 01-05, 07, 09.	Учебная практика, часов	72						72	
ПК 2.1, 2.3 ОК 01-05, 07, 09.	Квалификационный экзамен	12							
	Всего	164	78	42				72	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК.03.01 Выполнение рабочей профессии «Портье» 25627			
Тема 1. Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств	Содержание учебного материала		
	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Требования к категориям гостиниц. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	4	1

размещения	Практические занятия		
	Порядок проживания в гостиницах. Информационная папка. Расчетный час	2	2
Тема 2. Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Содержание учебного материала		
	Встреча, прием и поселение гостя. Ключевое хозяйство. Организация приема и размещения клиентов различной категории гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	4	1
	Практические занятия		
	Организация проживания российских граждан	2	2
	Организация проживания иностранных граждан	4	2
	Организация проживания VIP гостей	4	2
	Организация проживания групповых клиентов	4	2
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	Содержание учебного материала		
	Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей	4	1
	Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.	6	1
	Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и арендетранспортных средств. Анимационная 10 и досуговая деятельность курортных отелей. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы»	6	1
	Практические занятия		
	Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.	4	2
	Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием	4	2
	Составление схемы размещения гостей.	4	2
	Содержание учебного материала		
Тема 4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия	4	1
	Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.	4	1
	Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.	4	1
	Практические занятия		
	Составление должностной инструкции портье гостиницы	4	2
	Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда	4	2
	Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.	6	2

Консультации		2	1
Учебная практика	Виды работ Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Оформление бронирования с использованием телефона. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей дополнительные услуги). Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	72	3
Квалификационный экзамен		12	
Всего		164	

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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Ауд. 1223А Учебный гостиничный номер

Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная ли- тература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электрон- ные ресурсы
Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование).	осн		https://urait.ru/bcode/561250
Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для СПО / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование).	осн		https://urait.ru/bcode/567735
Чередниченко, Ю. П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с.	осн		https://book.ru/book/950767
Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 399 с.	доп		https://urait.ru/bcode/566313
Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под ред. П. П. Чуваткина. — Москва : И Юрайт, 2025. — 280 с.	доп		https://urait.ru/bcode/565053
Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2025. — 96 с.	доп		https://urait.ru/bcode/534557

Козлова-Зубкова, Н. А. Организация и осуществление приема и размещения гостей : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва : КноРус, 2025. — 202 с.	доп		https://book.ru/book/955607
Киселева, Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг : учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2024. — 212 с.	доп		https://book.ru/book/954609
Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Юрайт, 2025. — 444 с.	доп		https://urait.ru/bcode/567037
Информационные технологии бизнес-администрирования операционных процессов гостиничного предприятия : учебное пособие / К. А. Милорадов, О. А. Астафьева, А. В. Романюк [и др.]. — Москва : КноРус, 2024. — 156 с.	доп		https://book.ru/book/951509

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка выполнения практических работ
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка выполнения практических работ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов).	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса. Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах). Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфлик-	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты

команде	тологии малой группы.	курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов).	оценка выполнения контрольных работ, оценка выполнения и защиты курсовой работы; оценка отчета по практике

6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Колледж обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.