

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)
Институт среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 05
«Выполнение работ по профессии
«Портье»**

для специальности

43.02.14 *Гостиничное дело*

Год начала подготовки по УП 2022

На базе основного общего образования

Санкт-Петербург
2024

РАССМОТРЕНА:
предметной (цикловой)
«Гостиничное дело»

Протокол №9
от «25» апреля 2024 г.
Председатель ПЦК
О.А.Луганская

подпись

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО

Р.А.Байбиков
«__» _____ 2024 г.

Рекомендована
Методическим советом ИСПО
Протокол № 9 от « 26 » 04 2024 г.
Зам. директора по УМР
Е.Г. Конакина _____
подпись

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по профессии «Портье» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело и учебного плана Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

Организация-разработчик: ИСПО

Разработчики: Осипова А.С., Луганская О.А., преподаватели ИСПО

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по должности служащего Портье

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Портье является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид профессиональной деятельности Выполнение работ по профессии, должности служащего и соответствующие ему профессиональные компетенции: -

Код	Профессиональные компетенции
ПК 5.1	Учет, хранение и выдача ключей от номеров
ПК 5.2	Работа с почтой и сообщениями; передача информации и посылок для гостей
ПК 5.3	Организация и контроль отъезда гостей
ПК 5.4	Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости

Рабочая программа профессионального модуля реализуется на 3 курсе обучения по данной специальности. Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса при наличии среднего (полного) общего образования.

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

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

иметь практический опыт:

- информирования гостей об основных, сопутствующих и дополнительных услугах гостиницы;
- оформлять заселение, регистрацию и выезд гостей;
- консультировать гостей по вопросам расположения и возможности посещения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.п.;
- разрешения конфликтных ситуаций с гостями и действий в нестандартных ситуациях;

уметь:

- работать с автоматизированными системами управления отелем;
- осуществлять прием, регистрацию гостей и оформлять расчеты с ними;
- осуществлять учет, хранение и программирование электронных ключей;
- информировать гостей об услугах гостиницы;
- соблюдать профессиональный этикет и правила делового общения;
- организовывать рабочее место портье и использовать в работе современные средства оргтехники;
- соблюдать должностные обязанности портье и правила охраны труда на рабочем месте;

- обрабатывать корреспонденцию, поступающую на имя гостей и осуществлять ее доставку;
- предоставлять гостям справочную информацию;
- принимать решения в нестандартных и конфликтных ситуациях;

знать:

- требования к организации рабочего места портье;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- должностную инструкцию портье;
- функциональные обязанности портье;
- структуру соподчинения служащих гостиницы;
- основные, сопутствующие и дополнительные услуги гостиницы;
- правила регистрации гостей при заселении;
- правила оформления расчетов с гостями при выезде;
- стандарты профессиональной этики.

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего –213 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 51 часа,

производственная практика 144 часа,

самостоятельная работа 10 часов,

Экзамен 6 часов + 2 часа консультации .

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), 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 5.1-5.4	МДК 05.01 Выполнение работ по профессии портье	63	51	20		10	-	-	
ПК 5.1-5.4	Производственная практика ПП 05	144							144
	Всего:	213			-		-	-	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ	Объем часов
1	2	3
МДК 05.01 Выполнение работ по профессии портье		
Тема 1. Сущность профессии "портье"	Содержание	6
	Структура управления гостиницей. Службы гостиницы, основные категории служащих. Контактные и неконтактные службы гостиницы.	2
	Служба приема и размещения. Основные функции, цели службы приема и размещения. Состав персонала. Месторасположение службы приема и размещения гостей. Стойка рецепшн. Оборудование службы приема и размещения. Должностная инструкция портье. Функциональные обязанности портье. Квалификационные требования к портье.	2
	Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.	2
	Тематика практических занятий	2
	Анализ обязанностей портье	2
Тема 2. Организация рабочего места портье	Содержание	8
	Требования к техническому оснащению рабочего места портье. Правила техники безопасности и охраны труда на рабочем месте. Внешний вид портье. Информационное обеспечение рабочего места портье.	4
	Организация ночного аудита. Обязанности ночного аудита. Правила выполнения ночного аудита.	4
	Тематика практических занятий	6
	Работа с жалобами и претензиями гостей в соответствии с профессиональной этикой	2
	Организация рабочего процесса службы приема и размещения	2
	Проведение текущего аудита службы приема и размещения	2
Тема 3. Выполнение основных обязанностей администратора	Содержание	6
	Правила приема, регистрации заселения гостей. Соблюдение документальных формальностей при заселении. Правила оформления расчетов с гостями	2
	Применение автоматизированных систем управления гостиницей (загрузка номерного фонда, бронирование, расчеты и пр.)	2
	Гостиничный этикет при приеме гостей. Стандарты профессиональной этики.	2

	Тематика практических занятий	8
	Разработка фирменных стандартов работы администратора	2
	Разработка стандартов качественного обслуживания гостей	2
	Моделирование профессиональных ситуаций. Расчет оплаты за проживание	2
	Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.	2
Тема 4. Информирование гостей	Содержание	4
	Правила информирования гостей. Основные, сопутствующие и дополнительные услуги гостиницы. Информирование гостей о правилах пребывания в гостинице, предоставление справочной информации. Соблюдение профессиональной этики и делового этикета в при общении с гостями	2
	Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	2
	Тематика практических занятий	4
	Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц.	2
	Составление информации об инфраструктуре и номерном фонде отеля.	2
Тема 5. Обеспечение безопасности имущества и личных вещей проживающих	Содержание	2
	Контроль доступа в номера. Виды замков и ключей. Правила учета, хранения и выдачи ключей гостям. Оборудование для программирования электронных ключей. Электронные запирающие системы в гостинице	2
Тема 6. Корреспонденция и информация для гостей, правила передачи	Содержание	1
	Правила приема писем, телеграмм, бандеролей на имя гостя и процедура их передачи. Передача информации гостю о принятых для него сообщениях. Запрет на разглашение информации о гостях по запросу посторонних лиц	1
Тема 7. Организация и контроль выезда гостей	Содержание	4
	Правила и стандартные процедуры при выезде гостя. Проверка состояния номера и минибара. Формирование общего счета и расчет по нему. Порядок возмещения ущерба, нанесенного имуществу гостиницы. Правила получения гостем багажа. Организация и контроль отъезда гостей.	4
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:		10
Психологические аспекты работы сотрудников контактных служб гостиницы подготовка сообщения		
Производственная практика (по профилю специальности)		144
Виды работ:		
– оформление заселения, регистрации и выезда гостей;		

<ul style="list-style-type: none"> – информирование гостей об основных, сопутствующих и дополнительных услугах гостиницы; – консультирование гостей по вопросам расположения и возможности посещения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.п.; – разрешение конфликтных ситуаций с гостями и действия в нестандартных ситуациях. 		
Тема 1. Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости	Содержание Выполнение документальных формальностей при заселении гостей. Оформление регистрации в месте временного пребывания. Информирование гостей о правилах пребывания в гостинице, основных и дополнительных услугах, порядке оплаты. Оформление расчетов с гостями. Оформление выезда гостей. Оформление актов в случае причинения ущерба имуществу гостиницы	36
Тема 2. Учет, хранение и выдача ключей.	Содержание Контроль доступа в жилые, служебные и общественные помещения гостиницы. Порядок учета и хранения ключей от гостиничных номеров. Программирование электронных ключей	36
Тема 3. Работа с почтой и сообщениями, передача информации и посылок для гостей	Содержание Передача информации гостю о принятых для него сообщениях. Оформление доставки корреспонденции на имя гостя	36
Тема 4. Организация и контроль отъезда гостей	Содержание Формирование общего счета гостя. Проверка состояния номера гостя. Оформление расчетов за проживание и дополнительные услуги гостиницы. Отзыв о пребывании в гостинице.	36
ВСЕГО	Включая экзамен (6 часов) +2 часа консультация	213 (51 ауд.)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - Технологии гостиничного обслуживания и продаж гостиничного продукта

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

В кабинете находятся:

- паспорт кабинета;
- учебно-методический комплекс специальности «Гостиничное дело», включающий рабочие программы дисциплин, рабочие программы профессиональных модулей, комплексы контрольно-оценочных средств по профессиональным модулям, рекомендации к проведению практических работ, технологические карты уроков, учебные пособия и учебно-методические разработки.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Печатные издания

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Ёхина М. А. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2021
2. Тимофеева Е.С. Проектирование гостиничной деятельности. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2020 г. , 192 с. (электронный ресурс)
3. Фомиченко, И. А. Организация обслуживающего процесса в гостинице : учебное пособие / Федер. агентство по образованию, ГОУ ВПО "С.-Петерб. торг.-экон. ин-т", Каф. менеджмента. — Санкт-Петербург : СПбТЭИ, 2019

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. 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/>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебный процесс происходит согласно календарному графику учебного процесса, также проводятся дополнительные консультации для обучающихся. По окончании изучения профессионального модуля «Выполнение работ по профессии портье» проводится производственная практика.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам – специалисты, имеющие высшее образование, соответствующее профилю МДК.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой, – специалисты с высшим образованием в сфере менеджмента и гостиничного хозяйства.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Учет, хранение и выдача ключей	Демонстрация знаний правил учета, хранения и выдачи различных типов ключей; демонстрация соблюдения правил безопасности	Текущий контроль в форме: - выполнения практических работ, оценивание портфолио. Дифференцированный зачет по производственной практике. Экзамен квалификационный по ПМ.
Работа с почтой и сообщениями, передача информации и посылок гостям	Соблюдение правил доставки гостям посылок и корреспонденции, передачи информации и сообщений; соблюдение профессиональной этики	
Организация и контроль отъезда гостей	Умение производить расчеты с гостями, формировать счет за основные и дополнительные услуги гостиницы	
Выполнение основных обязанностей администратора службы приема и размещения в случае производственной необходимости	Умение информировать гостей о правилах пребывания, оформлять заселение, регистрацию и выезд гостей; выполнять документальные формальности при заселении; соблюдение правил протокола и делового этикета	

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 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области гостиничного сервиса.	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области гостиничного сервиса.	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные.	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- работа с прикладными программами в области гостиничного сервиса.	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения и на производственной практике с членами трудового коллектива.	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы, работы коллектива подчиненных.	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- анализ инноваций в области гостиничного сервиса и бизнеса.	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке; ведение общения на профессиональные темы	
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в	Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках	

профессиональной сфере	профессиональной деятельности; составлять бизнес план; презентовать бизнес-идею; определение источников финансирования; применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела	
------------------------	---	--