

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Восточно-Сибирский техникум туризма и сервиса»
(ЧПОУ «ВСТТС»)

УТВЕРЖДЕНА

Педагогическим советом ЧПОУ «ВСТ ТС»
(протокол № 5 от 27.04.2026)

председатель Педагогического совета, директор
Т.А.Синюшкина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ
АДМИНИСТРАТОР, ПОРТЬЕ

для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Красноярск, 2026 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100).

Программа предназначена для студентов и преподавателей ЧПОУ «ВСТТС».

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль «ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье» является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля:

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье», соответствующие ему общие компетенции, профессиональные компетенции:

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 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом 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 3.1. Заселение гостей в гостиничном комплексе

ПК 3.2. Оформление выезда гостей из гостиничного комплекса

ПК 3.3. Приём жалоб и других запросов от гостей гостиничного комплекса

1.4. Трудоемкость усвоения профессионального модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах
Учебные занятия	84
Курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	
Практика, в т.ч.:	
учебная	72
производственная	108
Промежуточная аттестация	12
Всего	276

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	в т.ч. в форме практической подготовки	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося, часов		Учебная практика, часов	Производственная практика, часов
				Всего, часов	в т.ч. 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 3.1 – 3.8 ОК 01-05, ОК 09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии Администратор	42		156	104	0	19	0	0	0
	Раздел 2. Выполнение работ по профессии портфельщик	42								
	Учебная практика	72							36	
	Производственная практика, часов	108								72
	Промежуточная аттестация	12	-							
	Всего:	276		156	104	0	19	0	36	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	
МДК «03.01. Выполнение работ по профессии «Администратор»			12/22	
Тема 1.2. Организация и технология работы Администратора	Содержание		12	
	1. История развития гостиничного хозяйства	конспект	1	ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
			1	
	2. История развития гостиничного хозяйства	конспект	1	
			1	
	3. Классификация средств размещения в РФ.	О-2 с.6-11	1	
			1	
	4. Организация и технология работы администратора гостиницы	конспект	1	
			1	
	5. Администратор как функционально -связующее звено всех служб гостиницы	О-1 с.33-42	1	
			1	
	6. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.	О-1 с.33-42	1	
			1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		22	
	1. Сравнительный анализ характеристик гостиниц в соответствии с «Положением о классификации гостиниц».	О-1 с.33-42	1	
			1	
	2. Применение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в текущей работе администратора.	О-1 с.61-65	1	
			1	
	3. Структура внутриорганизационной документации,	конспект	1	

	регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы.		1	
	4. Деловой этикет администратора	конспект	1	
			1	
	5. Изучение профстандарта «Работник по приему и размещению гостей»	Завершение работы	1	
			1	
	6. Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	конспект	1	
			1	
	7. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	Завершение работы	1	
			1	
	8. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха)	Подготовка сообщения	1	
			1	
	9. Виды делового общения	конспект	1	
			1	
	10. Работа с жалобами	Завершение работы	1	ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
			1	
	11. Рекомендации при выборе инноваций на	Подготовка сообщения	1	
			1	
МДК «03.02. Выполнение работ по профессии «Портье»				
	Содержание		12/22	
Тема 2.1 Организация и технология работы Портье	1. Характеристика службы приема и размещения. Организация рабочего места в службе приема и размещения	О-1 с.6-19	1	
			1	
	2. Организация и технология работы портье.	О-1 с.19-33	1	
			1	
	3. Технологический цикл обслуживания гостей. Регистрация и поселения гостя.	О-1 с.66-70	1	
			1	
	4. Обслуживание гостей во время проживания. Организация и технология предоставления дополнительных услуг отеля.	О-1 с.66-70	1	
			1	
	5. Должностные обязанности портье	О-1 с.184-186	1	
			1	
	6. Правила обеспечения безопасности в средствах	О-1	1	

	размещения.	с.109-114	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		22	
	1. Должностные обязанности портъе	O-1 с.54-60	1	
			1	
	2. Стандарт внешнего вида портъе	конспект	1	
			1	
	3. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	O-1 с.66-71	1	
			1	
	4. Поселение гостя от стойки.	O-1 с.66-71	1	
			1	
	5. Поселение иностранных гостей в гостиницах РФ.	O-1 с.154-168	1	
			1	
	6. Информирование гостя о дополнительных услугах гостиницы.	O-1 с.71-80	1	
			1	
	7. Помощь гостям во время проживания.	O-1 с.71-80	1	
			1	
	8. Предоставление туристической информации гостям.	O-1 с.71-80	1	
			1	
	9. Подготовка и оформление счета гостей.	O-1 с.190-194	1	
			1	
	10. Выезд гостя с последующим бронированием.	O-1 с.184-186	1	
			1	
	11. Решение ситуативных заданий при выселении гостя.	O-1 с.190-204	1	
			1	
Промежуточная аттестация	Консультация		2	
	Экзамен		6	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела.		-	-	
Учебная практика				ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
Виды работ				
1. Регистрация и размещение индивидуальных гостей.		72		
2. Регистрация и размещение корпоративных и туристских групп.				
3. Регистрация и размещение иностранных граждан, VIP-гостей.				

4. Предоставление информации гостю о дополнительных услугах гостиницы. 5. Подготовка документации для расчета с гостями, и организация выезда. 6. Работа с жалобами гостей.			
Производственная практика Виды работ: • Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; • Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице • Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей • Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. • Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями • Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями • Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. • Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для • расчета и выписки гостей • Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями • Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье.	108		
Промежуточная аттестация	12		
Всего	276		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебный кабинет, оснащенный *оборудованием*:

- учебная доска;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- наглядные пособия;
- рабочее место преподавателя;
- микроскопы;
- наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

техническими средствами обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор;
- мультимедийный экран;
- лазерная указка;
- средства аудиовизуализации.

3.2. 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 организацией 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.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристкой

деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

4. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – 5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.
5. ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР / ОТЕЛЬЕР : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

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 ОК 01.	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.2 ОК 01.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, и номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02 ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК3.3 ОК 01.	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике