

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа №1



«Утверждаю»
Директор: _____ /И.А.Мурашова/
Приказ №51 от 29.08.2025 г.

Рабочая программа
профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего

25627 Портье

Возраст обучающихся: 16-18 лет

Срок реализации: 1,5 года

Количество часов по программе: 102 часа

Содержание

1. Пояснительная записка.....	3
2. Учебный план	7
3. Календарный учебный график.....	7
4. Программа учебных модулей	8
5. Условия реализации программы... ..	13
6. Контрольно-оценочные средства.....	16

1. Пояснительная записка

Образовательная программа профессионального обучения **25627 «Портье»** реализуется в рамках проекта «Профессиональное обучение без границ» и предназначена для обучающихся в возрасте до 18 лет, не имеющие основного общего или среднего общего образования, при условии обучения в 9, 10 и 11 классах.

Актуальность программы заключается в том, что она предоставляет обучающимся возможность освоить и получить знания в области гостиничного хозяйства: знание местной и общей туристической информации, хорошие манеры и поведение, а также наличие коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, навык обработки и применения процедур приема и выписки гостей из отеля в соответствии с международными стандартами, принятыми в индустрии гостеприимства.

Программа ориентирована на формирование у обучающихся знаний и умений в пределах профессиональных компетенций, необходимых в работе по профессии «Портье».

Программа рассчитана на последовательное освоение теоретических и практических знаний, а также закрепление материала.

Программа отличается от других программ тем, что она адаптирована для школьников, знакомит с разными видами работ для комплексного закрепления материала, необходимых для получения профессии.

По окончании профессионального обучения обучающийся сдает квалификационный экзамен, по результатам которого получает свидетельство о профессии, должности служащего.

Обучающиеся, успешно сдавшие квалификационный экзамен, получают свидетельство о присвоении квалификации «Портье».

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ:

Целью программы является ранняя профессиональная социализация лиц в возрасте до 18 лет, расширение интереса к трудовому и профессиональному обучению в условиях структурных изменений на рынке труда, роста конкуренции, определяющих постоянную потребность экономики Тверской области в профессиональной мобильности молодежи, формирование у обучающихся знаний, умений и навыков для целенаправленного выбора профессии.

Основными **задачами** программы являются:

- формирование у обучающихся совокупности знаний и умений, необходимых для осуществления трудовых действий и трудовых функций по профессии;
- развитие у обучающихся мотивации потребности в получении востребованной профессии, в организации самозанятости на рынке труда;
- оказание обучающимся практико-ориентированной помощи в профессиональном самоопределении.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результатом освоения программы является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Портье» и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК.01	Информирование гостей о гостиничном комплексе или ином средстве размещения
ПК.02	Предоставление гостям туристической информации
ПК.03	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК.04	Учет заказов и выполнение запросов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК.05	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате освоения программы обучающийся должен иметь практический опыт:

- Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения.
- Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения.
- Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.
- Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.
- Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
- Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.
- Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

В результате освоения программы обучающийся должен уметь:

- 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.
- Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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.
- Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

В результате освоения программы обучающийся должен знать:

- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.
- Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- Требования охраны труда.
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
- Правила антитеррористической безопасности гостей.

Формы и режим занятия

Форма проведения занятий: групповая. 102 часа, 2 часа в неделю.

1. Учебный план

25627 Портье

Квалификация: портье

Форма обучения: очная; с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Индекс	Наименование профессиональных модулей, МДК, практик	Форма промежуточной и итоговой аттестации (зачет, квалификационный экзамен)	Учебная нагрузка обучающихся в часах				Производственная практика
			Максимальная	Самостоятельная работа	Обязательная аудиторная		
					Теоретические занятия	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7	9
ПМ.00	Профессиональный модуль						
ПМ.01	Технология обслуживания гостей в процессе проживания		96	9	24	57	3
МДК.01.01	Оказание услуг по приему, регистрации гостей	3	48	9	12	27	
МДК.01.02	Информирование и выполнение запросов гостей	3	42		12	30	
ПП.01.02	Производственная практика		3				
ПМ.01	Итоговая аттестация	КЭ	3				

2. Календарный учебный график

№ № п/п	Учебные модули	Часы
1.	Оказание услуг по приему, регистрации гостей	51
2.	Информирование и выполнение запросов гостей	45
3.	Производственная практика	3
	Квалификационный экзамен	3
	Итого по программе	102

3. Программа учебных модулей.

ПМ.01 Технология обслуживания гостей в процессе проживания.

№ п/п	Тема	Всего	Самостояте льная работа	Теорети ческие занятия	Практическ ие занятия	Форма контроля
МДК.01.01 Оказание услуг по приему, регистрации гостей						
1.	Служба приема и размещения. Состав персонала службы. Организация рабочего места и стандартного оборудования службы приема и размещения	2		1	2	Входной контроль
2.	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Требования к обслуживающему персоналу в униформе.	1			1	
3.	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.	6	3	2	1	
4.	Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса	3		1	2	
5.	Автоматизированные системы в службе приема и размещения.	6	3	2	1	
6.	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	2		1	1	
7.	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	1			1	
8.	Разрешение возникших у гостей проблем, связанные с услугами и в отеле и городе, в	6	3	2	1	

	котором расположен гостиничный комплекс					
9.	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Ведение журнала о передачи смены	2		1	1	
10.	Телефонная служба, этикет телефонных переговоров службы приема и размещения. Международные стандарты гостиниц.	1			1	
11.	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	2			2	
12.	Правила работы с вип гостями в гостиничных комплексах категории 4 и 5 звезд	1			1	
13.	Проведение текущего дневного аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	2			2	
14.	Проведение ночного аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	3		1	2	
16.	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения	2			2	
17.	Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещения гостей. Основы охраны	2		1	1	

	здоровья, санитарии и гигиены.					
18.	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	2			1	
19.	Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями	2			2	
20.	«Экспресс выписка». Функции кассира службы приёма и размещения	1			1	
21.	Зачет	3			3	Промежуточная аттестация
	Итого	51	9	12	30	
МДК.01.02 Информирование и выполнение запросов гостей						
№ п/п	Тема		Теоретические занятия	Практические занятия	Форма контроля	
1.	Обработка информации о гостях гостиничного комплекса	3	1	2		
2.	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки гостей	2		1		
3.	Организация встречи гостей	3	1	1		
4.	Категории гостей	1		1		
5.	Порядок обслуживания гости со статусом «инкогнито»	3	1	2		

6.	Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах	3	1	2	
7.	Услуги, предоставляемые корпоративному клиенту	2	1	1	
8.	Использование магнитных карт в гостинице	1		1	
9.	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения	2	1	1	
10.	Хранение ключей и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса	1		1	
11.	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	2	1	1	
12.	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	2		2	
13.	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения	2	1	1	
14.	Предоставление помощи гостю во время проживания. Организация VIP-обслуживания в гостинице.	2		1	
15.	Составление райдера и работа с ним. Продажа гостиничных пакетов	3	1	2	
16.	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.	3	1	2	
17.	Осуществление расчетов с гостями во время их	2	1	1	

	выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме				
18.	Управление жалобами гостей.	4	2	2	
	Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	3		3	
19.	Зачет	3		3	Промежуточная аттестация
Итого		45	14	31	
Производственная практика					
23.	Осуществить расчет с гостями	2			
24.	Выяснить запросы потребителя на размещения	1			
Итого		3			
Итого		93			
Квалификационный экзамен		3			Итоговая аттестация
Всего		102			

Условия реализации программы

- **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**
Реализация программы производится в полном объеме, качество обучения соответствует установленным требованиям, применяемые формы, средства, методы обучения и воспитания соответствуют возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям. Интересам и потребностям обучающихся. Основными формами обучения являются теоретические и практические занятия.

Реализация курса предполагает наличие:

- учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- стойка ресепшн;

- тумба под МФУ;

- стеллаж книжный.

Технические средства обучения:

- компьютер;

- мультимедиа проектор;

- телевизор;

- телефон;

- МФУ;

- детектор банкнот;

- картридер.

Основные источники

Законодательные и нормативные акты

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей"
2. Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) (с посл. измен. от 2.08.2019)
3. Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с посл. измен. от 1.05.2019)
4. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция)
5. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в

- пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию" (ред. от 25.05.2017).
6. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями);
 7. Постановление Правительства РФ от 11.10.2002 №754 «Об утверждении перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение» (с изменениями) *с измен. от 14.07.2006 г.*;
 8. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
 9. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги
 10. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Учебные и справочные издания:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. -2019 г.
2. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов /Г.М.Дехтярь.—4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование).—ISBN978-5-534-12232-9.—Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447083>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования/Л.Г.Березовая.— Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 477 с.
4. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447707>
5. Скобкин С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования/С.С.Скобкин.— 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442400>
6. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования/Т.Л.Тимохина.—Москва: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/403932>

Интернет-ресурсы

1. <https://www.frontdesk.ru>
2. <http://prohotel.ru/>
3. <https://hotelier.pro>
4. <https://umhos.ru>
5. www.radissonhotels.com
6. Hotelmarketdata.ru

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Программа реализуется преподавателями специальных дисциплин, имеющим профессиональное образование в области, соответствующей профилю программы, и постоянно повышающим уровень профессионального мастерства.