

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
УП 04.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ  
ПМ.04 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ**

*Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство*

2025 г.

РАССМОТРЕНА  
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и  
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 8  
от 30 мая 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»  
№157 от 02 июня 2025 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации **№ 1100 от 12 декабря 2022 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 721111).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Матюшкина Л.А., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Киосе Марина Ивановна, преподаватель, председатель МЦК УГС 38.00.00 Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и туризм ГБПОУ «ВЭК»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>16</b>

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

## **УП 04.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ ПМ.04 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ**

### **1.1. Область применения программы учебной практики**

Учебная практика «Выполнение работ по профессии Портье» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии:

-с ФГОС 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 721111).

Учебная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения основных видов работы: Освоение профессии служащего по должности Портье для последующего освоения ими профессиональных компетенций:

ПК 4.1 Встреча, прием, регистрация и организация выезда гостей в средствах размещения

ПК 4.2 Организовывать и осуществлять предварительный заказ и продажу гостиничных услуг

ПК 4.3 Координация работы по обслуживанию номерного фонда

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК:

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 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

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.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики:**

Код ПК, ОК	Умения	Практический опыт
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09	<p>-Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>-Предоставлять гостям информацию о гостиничных услугах в полном объеме. Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу.</p> <p>-Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.</p> <p>-Осуществлять планирование, организацию, координацию и питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>-Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>-Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>	<p>-Приема, регистрации и размещения гостей;</p> <p>-Ведение телефонных переговоров, бронирование номерного фонда</p> <p>-Предоставления - информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>- Предоставление тур информации;</p> <p>- Подготовки счетов и организации отъезда гостей.</p>

### 1.3. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение обучающимися практики в объеме 72 часа.

Распределение разделов и тем по часам приведено в тематическом плане.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы

Код ПК	Код и наименования профессиональных модулей	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5
ПК 4.1	Выполнение работ по профессии «портъе»	-работа с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность средств размещения в РФ; определение функциональных обязанностей работников службы приема и размещения гостей; -моделирование процесса встречи, приема, регистрации и размещения гостей; -ввод данных о размещении в базу отеля или заполняет профайлы отеля оформление гостей; выдача ключей -подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя; -расчёт стоимости пакета гостиничных услуг; - выполнение процедур регистрации гостей индивидуальных, от турагенств, корпоративных гостей, Иностранных граждан; -освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; -освоение технологии работы с документацией (позагрузкеномеров,ожидаемомузаезду,выезду,состояниюномеров,начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Тема 1 Приём, регистрация и размещение гостей;	24
			Тема 2 Информирование гостей о гостиничных услугах	18
			Тема 3 Проведение расчетов с гостями	20
			Дифференцированный зачет	2
			Итого	72

		<p>-освоение технологии при авторизации и авторизации, расчета с клиентами при наличной оплате;</p> <p>-информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p>		
--	--	---	--	--

## 2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы по практике	Объем в часах	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 04	Выполнение работ по профессии Порттье		
Раздел 1. Организация работы порттье		24	
Виды работ:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность средств размещения в РФ</li> <li>-определение функциональных обязанностей порттье службы приема и размещения гостей;</li> <li>-выполнение работ по организации процесса встречи, приема, регистрации и размещения гостей: встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса;</li> <li>ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>- осуществление прямого бронирования, заполнение профайлов отеля Регистрационной формы</li> <li>-бронирование по телефону, предоставление информации об отеле и услугах</li> <li>-. Оформление различной категории гостей при заезде(с ваучером, бронью, без брони); -подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя;</li> <li>-расчёт стоимости гостиничных услуг; проведение при авторизации;</li> <li>- выполнение процедур регистрации гостей (индивидуальных, от турагентств, туристских групп, корпоративных гостей, иностранных граждан и т. д.), выдача ключей освоение технологии работы с документацией(позагрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); заполнение профайлов отеля по заданным ситуациям;</li> <li>-освоение технологии расчета с клиентами при оплате картой и наличной оплате;</li> <li>-информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> </ul>		

	- предоставление информации об услугах отеля при заезде		
Тема 1 Приём, регистрация и размещение гостей	<b>Содержание учебного материала (Практические работы)</b>	<b>30</b>	ПК 4.1-4.3, ОК 01-7,9 ЛР 13-24
	<b>1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Работа с нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность средств размещения в РФ</li> <li>-Определение функциональных обязанностей портье службы приемаи размещения гостей;</li> <li>-Выполнение работ по организации процесса встречи, приема, регистрации и размещения гостей:</li> <li>    Выполнение работ по приему и размещению индивидуальных гостей/ туристских групп/ корпоративных клиентов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия:</li> <li>- Встреча и приветствие гостей. Работа Reception по оформлению заезда гостей, заполнение профайлов отеля.</li> <li>- Осуществление регистрации гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила регистрации.</li> <li>- Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда гостей.</li> <li>-Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила размещения:</li> <li>-Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы(со службой бронирования, обслуживания, службой горничных, службой питания).</li> <li>-Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, заказ столика в ресторане,экскурсионногообслуживания,трансфера,организациибизнес-мероприятиявгостинице,организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице в модельной ситуации.</li> <li>-Осуществление регистрации иностранных граждан</li> <li>-Решение ситуационных задач</li> </ul>		
Тема 2 Информирование гостей о гостиничных услугах	<b>Содержание учебного материала (Практические работы)</b>	<b>18</b>	ПК 4.1-4.3, ОК 01-7,9 ЛР 13-24
	<b>1.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставление гостю информации о гостиничных услугах:</li> <li>- Подготовка информационной стойки для передачи необходимой информации гостям; вид информации – по заданным критериям,</li> <li>-Предоставление информации об услугах отеля по телефону</li> <li>- Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>услуги.</li> <li>- Помощь гостю во время проживания</li> <li>-Предоставление тур информации по телефону</li> <li>-Составление письменного ответа на запрос о размещении</li> <li>-Работа с жалобами гостей</li> </ul>		
Тема 3 Проведение расчетов с гостями	<b>Содержание учебного материала (Практические работы)</b>			
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ведение счетов гостей.</li> <li>-Оформление документов в модельной ситуации: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>-Подготовка выезда гостей, окончательный расчет за услуги отеля, заполнение профайлов отеля –счетов за проживание и дополнительные услуги;</li> <li>-Работа у стойки в моделируемой ситуации, заполнение профайловотеля, процедуры возврата денежных средств гостю</li> <li>-Оформление отчета документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров) в модельной ситуации;</li> <li>-Передача смены в моделируемой ситуации</li> <li>-Проведение ночного аудита</li> </ul>	<b>18</b>	
	<b>Экскурсия в гостиничное предприятие г.Волгограда. Отчет на основе информации, полученной в гостиничном предприятии по заданным критериям.</b>		<b>4</b>	
<b>Итоговая аттестация</b>	Оформление отчета. Сдача отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ «ВЭК».		<b>2</b>	
	<b>Итого</b>		<b>72</b>	

ПК4.1-4.3, ОК  
01-7,9  
ДР 13-24

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Базой учебной практики является ГБПОУ «Волгоградский энергетический колледж», оснащенный необходимыми средствами для проведения практики.

Программа учебной практики реализуется в гостиничном номере гостиницы колледжа.

По окончании практики студент сдаёт отчет в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ГБПОУ «ВЭК».

Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

-стойка регистрации

-база отеля

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийное оборудование.

Оборудование лаборатории в профессиональной деятельности: компьютер, мультимедиапроектор, комплект учебно-методической документации.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай ПиЭрМедиа, 2018. – 96с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л.В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7.

4. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

5. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный //

##### 3.2.1 Дополнительные источники

1.Федеральный закон от 24 ноября 1996г.№132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2.Закон РФ от 07.02.1992№2300-1 (ред.от11.06.2021 ) « О защите прав потребителей»;

3.Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

### 3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При организации учебной практики в целях реализации комплексного подхода применяются активные и интерактивные формы обучения (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций и т.п.

Каждый обучающийся имеет доступ к базе отеля, комплекту скриптов, диалогов, данным и библиотечным фондам по перечню рекомендуемых изданий, Интернет – ресурсов. Консультационная помощь осуществляется за счет проведения индивидуальных и групповых консультаций.

Освоению учебной практики предшествуют изучение дисциплин профессионального цикла: «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ», «ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»», «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ», «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

### 3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (экономико-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по учебной практике: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля ПМ. 04 Освоение работ по профессии портье.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты - преподаватели междисциплинарных курсов.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий по практике, выполнения практических проверочных работ.

Форма промежуточной аттестации - дифференцированный зачет.

Результаты обучения (приобретенный практический опыт)	Основные показатели оценки результата	Отчетная документация	Формы и методы контроля и оценки
– прием, регистрации и размещения гостей; – предоставления - информации гостям об услугах в гостинице; – подготовка счетов и организации отъезда гостей.	-демонстрация процедуры регистрации и размещения гостей -демонстрация процедуры информирования гостей -правильное оформление расчетной документации за услуги отеля	Портфолио  Портфолио  Портфолио	Оценка портфолио

Контроль и оценка результатов освоения общих компетенций и обеспечивающих их умений учебной практики

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	-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. -Правила антитеррористической безопасности.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в на личной и безналичной форме.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-Взаимодействовать с отделами(службами) гостиничного комплекса. -Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах). Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Сущность гражданско-общечеловеческих ценностей. Значимость профессиональной деятельности по специальности. Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике