

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 04.06.2026 12:50:16
Уникальный идентификатор:
880f7c07c583b07b775f6604a630291b13e95f12

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением цикловой (методической)
комиссии общепрофессиональных
дисциплин и комиссии по
профессиональным модулям
Протокол от 13.04.2026 № 04

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

МДК.04.01 Организация работы портье

Специальность – 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2026

Санкт-Петербург 2026 год

Автор-составитель: заведующий образовательным направлением, преподаватель Кулик Анна Эдуардовна

Председатель цикловой (методической) комиссии общепрофессиональных дисциплин общепрофессионального цикла, специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»: Кулик Анна Эдуардовна

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины	4
1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
2 Структура и содержание дисциплины	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ	6
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	7
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ ...	12
3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	13
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	16
3.2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся	16
3.3. Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся ...	18
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.	20
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	21
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ...	23

1. Общие положения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа междисциплинарного курса «МДК.04.01 Организация работы портье» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Междисциплинарный курс «МДК.04.01 Организация работы портье» включён в профессиональный модуль «ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих (25627 портье)» и преподается на 2 курсе.

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины

Содержание междисциплинарного курса «МДК 04.01 Организация работы портье» направлено на приобретение теоретических знаний и практических навыков качественного обслуживания гостей с соблюдением отраслевых стандартов и нормативно-правовых требований для профильных служб, а также применению современных цифровых технологий, методов тайм-менеджмента и деловой коммуникации, необходимых для организации работы портье в средствах размещения, в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

В задачи курса входит:

- Изучить нормативно-правовую базу и стандарты обслуживания в гостиничной сфере.
- Освоить технологии работы службы приёма и размещения (бронирование, регистрация, выписка гостей).
- Научиться работать с гостиничными информационными системами и документацией (журналы, отчёты, счета).
- Отработать навыки обслуживания гостей: встреча, информирование, расчёты (наличный/безналичный), освоить организацию хранения и выдачи багажа.
- Научиться взаимодействовать с другими службами гостиницы.
- Отработать действия в нестандартных, конфликтных и чрезвычайных ситуациях.

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине

1.4 Планируемые результаты обучения по дисциплине				
		Знания	Умения	Навыки
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	самостоятельно формулировать и актуализировать проблему; определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения; вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности.	идентифицировать проблему в операционной деятельности предприятия, определять ее приоритетность и иерархию задач для различных служб, а также применять инструменты тайм-менеджмента и деловой коммуникации для оперативной координации действий персонала в условиях ограниченных временных ресурсов и изменяющихся потребностей гостей	
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	осознавать ценность научной деятельности, быть готовым осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе; знать как получать информацию из источников разных типов, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информации различных видов и форм представления; в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач использовать средства информационных и коммуникационных технологий, соблюдая требования эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности.	уметь формулировать информационные запросы в соответствии с поставленными задачами координации работы служб, осуществлять поиск, обработку и структурирование данных с использованием специализированного программного обеспечения и интернет-ресурсов, а также формировать аналитические отчеты для принятия обоснованных управленческих решений и оперативного взаимодействия между подразделениями предприятия туризма и гостеприимства.	

ОК 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>оценивать ситуацию в профессиональной сфере и принимать осознанные решения, ориентироваться на морально-нравственные нормы и ценности, осознавать личный вклад в построение устойчивого будущего, проявлять ответственное отношение к семье и осознанное понимание ценностей семейной жизни в соответствии с традициями народов России; выявлять проблемы и ставить задачи в новых ситуациях, составлять планы их решения с учетом имеющихся ресурсов и собственных предпочтений; постоянно повышать свой образовательный и культурный уровень, проявляя широкую эрудицию в различных областях знаний</p>	<p>уметь определять дефициты собственных компетенций, выстраивать индивидуальную траекторию профессионального развития с учетом тенденций развития индустрии гостеприимства, а также применять знания по финансовой грамотности для планирования ресурсов служб предприятия, оценки рентабельности предлагаемых решений и обоснования управленческих решений в различных жизненных и профессиональных ситуациях;</p>	
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>знать навыки учебно-исследовательской, проектной и социальной деятельности, для активного участия в познавательной и преобразующей практике; знать преимущества командной и индивидуальной работы, понимать общие цели, организовывать и координировать действия по их достижению, распределяя роли с учетом мнений участников, планируя работу и обсуждая результаты, а также эффективно взаимодействует в реальном, виртуальном и</p>	<p>уметь выстраивать продуктивное взаимодействие с коллегами из различных служб предприятия туризма и гостеприимства, определять общие цели и задачи коллективной работы, распределять обязанности с учетом профессиональных компетенций и индивидуальных особенностей членов команды; умеет координировать совместную деятельность, организовывать эффективную коммуникацию между подразделениями, своевременно разрешать конфликтные ситуации для</p>	

		комбинированном форматах, проявляя инициативу, творчество и стратегическое поведение в различных ситуациях стремиться к самостоятельности и самоопределению	достижения единого результата в профессиональной деятельности.	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	знать нормы современного русского литературного языка, правила построения устной и письменной профессиональной коммуникации, а также особенности социального и культурного контекста, влияющие на выбор языковых средств и стилей общения в данной профессиональной сфере	уметь грамотно и уместно использовать языковые средства при устном и письменном взаимодействии с коллегами, партнерами и гостями, владеет навыками ведения деловой переписки, составления служебной документации; умеет подбирать и адаптировать стиль коммуникации в зависимости от ситуации общения, с учетом культурных особенностей собеседника и профессионального контекста деятельности.	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	знает структуру и правила оформления профессиональной документации в сфере туризма и гостеприимства на государственном (русском) и иностранном языках, профессиональную терминологию, используемую в договорах, заявках, отчетах и нормативных документах, а также основные грамматические и стилистические нормы деловой письменной речи на иностранном языке	понимает и правильно интерпретирует содержание профессиональной документации, на русском и на иностранном языке; владеет навыками работы с двуязычной профессиональной документацией составляет и оформляет стандартные виды профессиональных документов с соблюдением требований к структуре, содержанию и языковым нормам для эффективного документооборота и взаимодействия с иностранными партнерами;	
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и	- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного	- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения	- Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

	размещение гостей.	<p>средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обработать 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц, включая требования к санитарно-эпидемиологическому благополучию. - Правила обслуживания в гостиницах, включая аспекты, связанные с гигиеной и санитарией. - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, включая 	<ul style="list-style-type: none"> - Контролировать санитарное состояние зоны приёма и размещения: визуально оценивать чистоту стойки ресепшн, мебели, пола, окон; своевременно сообщать о необходимости уборки или дезинфекции. - Организовывать подготовку номеров к заселению: проверять по системе бронирования 	<p>Гигиеничного обслуживания.</p> <p>Коммуникации:</p> <ul style="list-style-type: none"> вежливого и корректного информирования гостей о санитарных правилах без создания конфликтных ситуаций; тактичного разрешения претензий, связанных с чистотой или гигиеной. <p>Оперативного реагирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> быстрого оповещения ответственных лиц

		<p>требования к чистоте рабочего места и взаимодействию с гостями.</p>	<p>статус уборки номера; координировать с хозяйственной службой заселение гостей только в готовые и продезинфицированные номера. - Соблюдать санитарные правила при работе с гостями. Информировать гостей: о правилах проживания, включая требования к поддержанию чистоты в номере; о порядке вызова горничной для уборки или замены белья; Взаимодействовать с другими службами: оперативно передавать заявки на внеплановую уборку или дезинфекцию (например, после болезни гостя); сообщать супервайзеру или старшей горничной о жалобах гостей на санитарное состояние номеров. Работать с информационными системами: отмечать в PMS (системе управления гостиницей) статус уборки и готовности номера;</p>	<p>(супервайзера, медработника) при выявлении признаков инфекции у гостя или коллеги; Документационного сопровождения: заполнения журналов учёта (дезинфекции поверхностей, жалоб гостей); составления кратких отчётов о нарушениях санитарных норм. Координации: чёткой передачи информации между сменами (устные и письменные отчёты о санитарном состоянии зоны ресепшн и номеров);</p>
--	--	--	---	---

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем учебной дисциплины и виды работ

Таблица 2.1 – Объем учебной дисциплины и виды работ

Виды учебной работы	Объем учебной работы
Учебная нагрузка обучающихся всего, в том числе:	72
лекции	30
практические занятия	38
самостоятельная работа обучающихся	2
консультации	2
промежуточная аттестация	-
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

Тематический план и содержание междисциплинарного курса представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Тематический план и содержание:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Распределение часов, очно/заочно			Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
			Л	ПР	СРС		
А	1	2	3	4	5	6	7
Раздел ПМ 1. МДК 04.01. Организация деятельности портье			30	38	2		
1	Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса	Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства. Лидеры современного европейского и российского гостиничного рынка.	8		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.4	О
		Практическое занятие. ПЗ 1. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.		2			ПЗ
2	Тема 2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы	Концепция развития гостиничного дела. Бережливый сервис отелей Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	6		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.4	О, КР
		Практическое занятие. ПЗ 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению) ПЗ 3. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ) ПЗ 4. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона ПЗ 5. Организация деятельности гостиничного предприятия. Обобщение по теме.		8			ПЗ
3	Тема 3 . Основные службы	Характеристика основных служб гостиницы. Службы по работе с	6		-	ОК 01, ОК	О

	<p>гостиничного предприятия. Предоставление основных и дополнительных услуг</p>	<p>клиентами Служба по работе с клиентами. Организация бронирования Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей Услуги питания. Принципы и практики бережливого производства при оказании гостиничных услуг. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей</p>				<p>02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.4</p>	
		<p>Практическое занятие. ПЗ 6. Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях. ПЗ 7. Разработка «Карт идеального состояния рабочих мест» (стандартов рабочих мест) ПЗ 7. Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице (тестирование) ПЗ 11. Моделирование ситуаций. Составление схемы размещения туристов. ПЗ 12. Моделирование ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства ПЗ 13. Моделирование ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице ПЗ 14. Моделирование ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице ПЗ 15. Моделирование ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице ПЗ 16. Моделирование ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице</p>		<p>14</p>			<p>ПЗ</p>
<p>4</p>	<p>Тема 4. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.</p>	<p>Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия. Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами</p>	<p>2</p>		<p>2</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.4</p>	<p>О</p>

		Практическое занятие. ПЗ 19. Составление должностной инструкции портье гостиницы ПЗ 20. Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда ПЗ 21. Моделирование ситуаций. Выполнение функций ночного аудита		6			
5	Тема 5. Конфликтные ситуации	Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания	6		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.4	О
		Практическое занятие. ПЗ 22.Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций ПЗ 23.Отработка решения конфликтных ситуаций. ПЗ 24.Составление письма в ответ на жалобу ПЗ 25.Решение ситуационных задач с конфликтным гостем		8			ПЗ
		Итого часов:	30	38	2		
		Консультация: 2 часа					
		Промежуточная аттестация: 0 часов					
		Итого часов: 72 часа					

2.3 Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице 2.4:

Таблица 2.4 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы промежуточного контроля	Формат проведения
Зачет с оценкой	Контактная аудиторная работа

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате. Контроль подключения студентов выполняет преподаватель.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций, видео, презентаций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения

3 Материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

3.1 Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Форма контроля	Метод контроля	Критерии оценивания
1	2	3	4
Текущий контроль			
1.	Опрос Фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы	устный	<p>«отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</p> <p>«хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса</p>
2.	Практические работы	практический	<p>«отлично» – задание выполнено в полном объёме, без ошибок, продемонстрирован высокий уровень самостоятельности и творческий подход, глубокие знания материала, чёткое соблюдение стандартов и сроков;</p> <p>«хорошо» – задание выполнено в полном объёме, но есть</p>

			<p>незначительные ошибки или недочёты в оформлении, аргументации или полноте анализа. В целом продемонстрированы достаточные знания и умения;</p> <p>«удовлетворительно» – задание выполнено частично, есть пробелы в знаниях, ошибки в решении задачи, недостатки в оформлении или аргументации. Уровень освоения компетенций - приемлемый;</p> <p>«неудовлетворительно» - задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками, демонстрируется недостаточный уровень сформированности компетенций.</p> <p>При оценивании результатов выполнения практической работы принимается во внимание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие задания требованиям и условиям. – правильность и полнота решения задачи. – практическое применение умений. – соблюдение стандартов и нормативов. – качество оформления документации. – умение работать в команде и взаимодействовать с коллегами. – самостоятельность и творческий подход. – аргументированность и логичность изложения. – соблюдение сроков выполнения задания.
3.	Контрольные работы	Письменный, в форме теста	<p>«отлично» – 90–100 % выполнения;</p> <p>«хорошо» – 75–89 % выполнения;</p> <p>«удовлетворительно» – 60–74 % выполнения;</p> <p>«неудовлетворительно» – менее 60 % выполнения или работа не представлена на проверку.</p>
Промежуточная аттестация			
4.	Зачет с оценкой	устный, в форме индивидуальных ответов на вопросы	<p>«отлично» – студент полно излагает материал, даёт правильное определение основных понятий, понимает материал, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</p> <p>«хорошо» – студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же</p>

			<p>исправляет, и 1–2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого;</p> <p>«неудовлетворительно» – ответ на вопрос отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса</p>
--	--	--	---

3.2 Оценочные средства текущего контроля успеваемости обучающихся

1) Опрос (фронтальный, индивидуальный, комбинированный опросы) устный

Вопросы для устного опроса

1. Объясните, как развитие туризма влияет на рост гостиничного сектора. Приведите 2–3 конкретных примера взаимосвязи этих отраслей в современной экономике.
2. Какие виды туризма (по целям поездок) оказывают наибольшее влияние на спрос в гостиничном бизнесе? Кратко охарактеризуйте особенности обслуживания гостей для каждого из этих видов.
3. Перечислите и кратко охарактеризуйте 3–4 ключевых экономических фактора, влияющих на развитие гостиничного бизнеса в регионе. Как эти факторы могут повлиять на работу отдельного отеля?
4. Расскажите о влиянии социально-культурных факторов (например, изменение образа жизни, рост интереса к культурному туризму) на развитие гостиничной индустрии. Приведите пример, как отель может адаптировать свои услуги под эти изменения.
5. Назовите 3–4 актуальные тенденции в индустрии гостеприимства (например, цифровизация, персонализация сервиса, экологичность). Для каждой тенденции приведите пример того, как она реализуется в работе современного отеля.
6. Сравните две мировые модели гостеприимства (например, европейскую и азиатскую). В чём заключаются их основные различия в подходе к обслуживанию гостей? Как эти различия могут повлиять на работу портье?
7. Что такое «гибкие пространства» (flexible spaces) в гостиничном бизнесе? Объясните, как эта тенденция меняет требования к организации работы службы приёма и размещения.
8. Назовите 2–3 крупных международных гостиничных оператора (сети), активно работающих в Европе. Кратко опишите их позиционирование на рынке (целевая аудитория, уровень сервиса, отличительные черты).
9. Приведите примеры 2–3 ведущих российских гостиничных сетей. В чём их конкурентные преимущества на внутреннем рынке? Есть ли у них особенности, связанные с учётом российской специфики гостеприимства?
10. Представьте, что в отель, где вы работаете портье, приезжает гость из сети-партнёра (например, гость программы лояльности крупной международной сети). Какие преимущества это может дать отелю и гостю?

Какие действия должен предпринять портье для обеспечения высокого уровня сервиса в этом случае?

Темы практических работ:

1. ПЗ 6. Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.
2. ПЗ 7. Разработка «Карты идеального состояния рабочих мест» (стандартов рабочих мест)
3. ПЗ 7. Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице (тестирование)
4. ПЗ 11. Моделирование ситуаций. Составление схемы размещения туристов.
5. ПЗ 12. Моделирование ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства
6. ПЗ 13. Моделирование ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице
7. ПЗ 14. Моделирование ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице
8. ПЗ 15. Моделирование ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице
9. ПЗ 16. Моделирование ситуаций. Организация бизнес - мероприятия в гостинице

Контрольные работы в виде теста:

Пример теста по теме «Тема 2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы»

Вопрос 1.

Что подразумевается под концепцией «бережливого сервиса» в гостиничном деле?

- А) Сокращение всех расходов отеля до минимума, включая качество обслуживания.
- Б) Оптимизация процессов и ресурсов для повышения эффективности без снижения качества сервиса.
- В) Отказ от дополнительных услуг для гостей, чтобы снизить стоимость проживания.
- Г) Увеличение количества персонала для ускорения обслуживания.

Правильный ответ: Б) Оптимизация процессов и ресурсов для повышения эффективности без снижения качества сервиса.

Вопрос 2.

Какой нормативный документ в РФ регулирует отношения между гостиницей и потребителем услуг?

- А) Гражданский кодекс РФ.

- Б) Федеральный закон «О защите прав потребителей».
 - В) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ).
 - Г) Трудовой кодекс РФ.
- Правильный ответ: В) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ).

Вопрос 3.

Какая типология гостиниц основана на их функциональном назначении?

- А) Отели 3*, 4*, 5*.
- Б) Бизнес-отели, курортные отели, апарт-отели, транзитные отели.
- В) Городские отели, загородные отели, мотели.
- Г) Бутик-отели, хостелы, капсульные отели.

Правильный ответ: Б) Бизнес-отели, курортные отели, апарт-отели, транзитные отели.

Вопрос 4.

Какое из перечисленных подразделений НЕ относится к основным службам гостиницы?

- А) Служба приёма и размещения (ресепшен).
- Б) Хозяйственная служба (housekeeping).
- В) Отдел маркетинга и продаж.
- Г) Отдел кадров.

Правильный ответ: Г) Отдел кадров.

(Отдел кадров относится к вспомогательным/административным службам, а не к основным операционным.)

Вопрос 5.

Какова основная функция транзитного отеля?

- А) Длительное проживание с домашними животными.
- Б) Предоставление полного пакета курортных услуг (SPA, анимация и т.д.).
- В) Кратковременное размещение пассажиров вблизи транспортных узлов (аэропортов, вокзалов).
- Г) Организация деловых мероприятий и конференций.

Правильный ответ: В) Кратковременное размещение пассажиров вблизи транспортных узлов (аэропортов, вокзалов).

3.3 Оценочные средства промежуточной аттестации обучающихся

Список вопросов к зачету с оценкой

1. Как туризм влияет на развитие гостиничного дела? Приведите 3 конкретных примера взаимосвязи этих отраслей.

2. Назовите и кратко охарактеризуйте 3–4 ключевых фактора (экономических, социальных или технологических), влияющих на развитие гостиничного бизнеса в России.
3. Какие современные тенденции в индустрии гостеприимства наиболее значимы сегодня? Опишите одну из них (например, цифровизацию, экологичность, персонализацию) и приведите пример её реализации в работе отеля.
4. Сравните две мировые модели гостеприимства (например, европейскую и азиатскую) по критериям: подход к обслуживанию, стандарты сервиса, отношение к гостю. Кратко укажите, как эти различия могут повлиять на работу портье.
5. Назовите 2–3 крупных международных гостиничных оператора и 2–3 российских гостиничных сети. Кратко (2–3 предложения) охарактеризуйте их позиционирование на рынке.
6. Что такое «бережливый сервис» в гостиничном деле? Приведите 2–3 примера внедрения принципов бережливого сервиса в работе гостиницы.
7. Какие нормативные документы в РФ регулируют отношения между гостиницей и гостем? Назовите основной документ и кратко (1–2 предложения) опишите его назначение.
8. Классифицируйте гостиницы по функциональному назначению. Приведите по 1 примеру для каждого типа (бизнес отель, курортный отель, транзитный отель, апарт отель) и укажите их целевую аудиторию.
9. Опишите типовую организационную структуру гостиницы (основные службы). Укажите, какие из них напрямую взаимодействуют с портье и в чём заключается это взаимодействие.
10. Опишите пошагово технологию приёма и размещения гостя в гостинице, начиная с момента его прибытия и заканчивая выдачей ключей от номера. Укажите, какие документы оформляются на каждом этапе.
11. Какие дополнительные услуги чаще всего предлагаются в современных отелях? Выберите 3 услуги (например, организация питания, аренда транспорта, анимационно досуговые программы) и объясните, как портье может их продвигать среди гостей.
12. Что входит в обязанности портье при организации бизнес мероприятия в гостинице? Перечислите 3–4 ключевые задачи и кратко поясните, как их выполнение влияет на удовлетворённость клиента.

13. Составьте краткий перечень (5–7 пунктов) основных обязанностей портье согласно типовой должностной инструкции. Для каждого пункта укажите, с какой другой службой гостиницы портье должен взаимодействовать при его выполнении.
14. Что такое ночной аудит? Опишите 2–3 основные задачи ночного портье в рамках проведения аудита и объясните, почему точность их выполнения важна для финансовой стабильности гостиницы.
15. Опишите алгоритм действий портье при получении жалобы от гостя. Приведите пример корректного ответа на жалобу (письмо или устное объяснение) объемом 5–7 предложений, демонстрирующий применение «золотых правил» работы с жалобами (вежливость, оперативность, готовность решить проблему).

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Междисциплинарный курс МДК 04.01 «Организация работы портье » изучается студентами на 2 курсе. При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с Календарным планом прохождения соответствующего курса – с тем, чтобы иметь возможность вспомнить уже пройденный материал и на этой основе подготовиться к восприятию новой информации, следуя логике изложения курса преподавателем.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется тетрадь для записи лекций и заданий.

Занятия по дисциплине проводятся в следующей форме:

Лекция – закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, помогают содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.

Практические занятия - развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания. Практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать полученную информацию на лекциях.

Интерактивные методы на лекциях способствуют лучшему усвоению изучаемого материала, так как процессом последующего обсуждения. К интерактивным методам относятся презентации с использованием различных вспомогательных средств: доски, книг,

видео, слайдов, компьютеров и т. п. Интерактивность обеспечивается процессом последующего обсуждения.

Обратная связь - актуализация полученных знаний путем выяснения реакции участников на обсуждаемые темы.

Интерактивные методы на практических занятиях (семинарах).

Дискуссия – плодотворный метод решения спорных вопросов и вместе с тем своеобразный способ познания. Дискуссия представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками при обсуждении какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с целью достичь взаимоприемлемого решения. Дискуссия является разновидностью спора, близка к полемике, и представляет собой серию утверждений, по очереди высказываемых участниками.

5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Нормативные правовые акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изменениями). — Текст: непосредственный.
2. О защите прав потребителей: Федеральный закон от 7 февраля 1997 г. № 2300-1 (с изменениями). — Текст: непосредственный.
3. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 (вступает в силу с 1 марта 2026 г.). — Текст: непосредственный.
4. Об утверждении Положения о классификации средств размещения: Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2024 г. № 1951. — Текст: непосредственный.
5. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года: Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р. — Текст: непосредственный.

Основная печатная и электронная литература

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования/ Т.Л.Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 01.05.2026).
2. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ П.Г.Николенко, Е.А.Шамин, Ю.С.Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587399> (дата обращения: 01.05.2026).
3. Скабеева, Л. И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства: учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва: КноРус, 2023. — 288 с. — ISBN 978-5-406-11890-5.
4. Козлова-Зубкова, Н. А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей: учебник (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») / Н. А. Козлова-Зубкова. — Москва: КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: (дата обращения: 19.04.2026).
5. Соломина, И. Ю. Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов: учебник (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») / И. Ю. Соломина. — Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-406-11527-5. — URL: (дата обращения: 19.04.2026).

Дополнительная или электронная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> (дата обращения: 19.04.2026) .

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 429 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17448-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584839> (дата обращения: 01.05.2026).
3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL:<https://e.lanbook.com/book/293000>

Интернет-ресурсы

1. Национальный проект «Туризм и гостеприимство» [Электронный ресурс] // Портал национальных проектов России. — URL: <https://национальныепроекты.рф/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo/> (дата обращения: 19.04.2026).
2. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. — Москва. — Обновляется в течение суток. — URL: <https://www.economy.gov.ru/> (дата обращения: 19.04.2026).
3. Образовательная платформа «Юрайт» [Электронный ресурс]. — Москва. — URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 19.04.2026).
4. <https://www.consultant.ru/> - «КонсультантПлюс» — это справочно-правовая система (СПС)

6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Приводится список необходимых объектов, оборудования, материалов, программного обеспечения, информационно-справочных систем в таблице 6.1.

Таблица 6.1 - Список объектов, оборудования, материалов, программного обеспечения, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
6.	Системы, обеспечивающие обучение студентов в СДО. 1. MTS Link – корпоративная платформа, объединяющая в рабочем пространстве чат, встречи, заметки и вложения. Для каждой группы обучающихся создается команда для сбора студентов и работы в специализированных пространствах с беседами и файлами. 2. LSM Moodle система электронного обучения. К системе можно подключить все учебные группы. В системе представлены тексты лекций, задания к семинарским занятиям, вопросы к экзамену, тестовые, расчетные, самостоятельные задания, которые можно выполнять дистанционно. Проверка, выставление оценок и баллов ведется системой и отражается в журнале успеваемости студентов группы.