АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (25627 ПОРТЬЕ)

по специальности

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

базовая подготовка

Краснодар, 2021

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по КОД и МР

_____ / Т.В. Першакова
28.05.2021 г.

ОДОБРЕНО
Педагогическим советом
Протокол №6 от 28.05.2021 г.

РАССМОТРЕНО
на заседании УМО «Сервис, туризм и гостиничное дело»
Протокол №5 от 25.05.2021 г.
Председатель _____ / О.Н. Грошева

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____ О.Л. Шутов
Приказ №53-О от 28.05.2021 г.

Рабочая программа **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)** предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.16 №1552, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.12.16 №44974) с учетом примерной основной образовательной программы №43.02.14-170717 от 17.07.2017, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, с учетом профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310) и технического описания компетенции Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» по компетенции E57 WSE «Hotel receptioning («Администрирование отеля»).

Организация - разработчик**:** АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:
Абравитова В.И, Подгорная И.В. - преподаватели АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

1. О.Н. Грошева, АНПОО «Кубанский ИПО»
Квалификация по диплому: менеджер по туризму

2. Иорданян В.Т, отель «Валенсия»
Квалификация по диплому: юрист, менеджер по туризму

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …….. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .. 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …….. 9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ …….. 10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)

1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен освоить следующие основные и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР14	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР-КК-1 ЛР-КК-2	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)
ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 5.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 5.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 5.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

ВД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен[1]:

Иметь практический опыт	- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения; - организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; - приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; - проведения расчетных операций с гостями; - проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены.
уметь	- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиниц; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; - осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства 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; - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; *- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;* *- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потре-*

	бителей и продажи услуг; *- осуществлять различные виды бронирования;* *- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;* *- своевременно реагировать на специальные запросы гостей на иностранном языке;* *- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке;* *- регистрировать въезд и выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке;*
знать	-нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; -правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения; - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правила хранения и выдачи багажа гостей 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 и безопасности гостей; *-технологию работы с автоматизированными системами управления;* *- виды бронирования;* *- алгоритм работы с жалобами гостей;* *- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;* *- принципы управления конфликтами.* *- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры) на иностранном языке* *- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля на иностранном языке.*

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 350 из *них вариативная часть 60 часов*

в том числе в форме практической подготовки 168

Из них на освоение МДК 05.01 — 97ч.

МДК 05.02 — 97ч.,

в том числе, самостоятельная работа - *8ч.*

практики, в том числе учебную - 72ч.

и производственную -72ч.

Промежуточная аттестация - 12 ч.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

<table>
<tr><td rowspan="5">Коды профессиональных общих компетенций</td><td rowspan="5">Наименования разделов профессионального модуля</td><td rowspan="5">Суммарный объем нагрузки, час.</td><td colspan="9">Объем профессионального модуля, ак. час.</td></tr>
<tr><td colspan="8">Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</td><td rowspan="4">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Всего</td><td colspan="7">в том числе</td></tr>
<tr><td rowspan="2">в т.ч. в форме практической подготовки</td><td colspan="2">обучение по МДК</td><td colspan="2">практики</td><td rowspan="2">Консультации</td></tr>
<tr><td>лабораторных и практических занятий</td><td>курсовых работ (проектов)</td><td>учебная</td><td>производственная</td></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr>
<tr><td>ПК 6.1-6.6
ОК1-ОК11</td><td>Раздел 1. Организация деятельности портье</td><td>97</td><td>84</td><td>84</td><td>42</td><td rowspan="2">—</td><td rowspan="2">72</td><td rowspan="4"></td><td>6</td><td>4</td></tr>
<tr><td>ОК1-ОК11</td><td>Раздел 2. Иностранный язык в профессиональной деятельности портье</td><td>97</td><td>84</td><td>84</td><td>80</td><td>6</td><td>4</td></tr>
<tr><td></td><td>Учебная практика, часов</td><td>72</td><td colspan="7"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Производственная практика (по профилю специальности), часов</td><td>72</td><td colspan="7"></td><td>72</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Промежуточная аттестация</td><td>12</td><td colspan="7"></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Всего:</td><td>350</td><td>168</td><td>168</td><td>122</td><td>-</td><td>72</td><td>72</td><td>12</td><td>8</td></tr>
</table>

Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич. (семинарские) занятия
Раздел 1. Организация деятельности портье	**88**	**4**	**84**	**84**	**42**	**42**
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства	14	2	12	12	8	4
Тема 1.2. Организация рабочего места портье гостиницы	32	2	30	30	10	20
Тема 1.3. Организация процесса обслуживания гостей	42	-	42	42	24	18
Экзамен	**3**	—				
Раздел 2. Иностранный язык в профессиональной деятельности портье	**88**	**4**	**84**	**84**	**4**	**80**
Тема 2.1 Организация встречи гостей и их заселение в номер	46	2	44	44	4	40
Тема 2.2 Выезд гостя.	20		20	20		20
Тема 2.3 Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Этика общения	22	2	20	20		20
Экзамен	3	—				
Консультация	**12**					
Всего по МДК	**194**	**8**	**168**	**168**	**46**	**122**

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся		Объем в часах
1	**2**		**3**
Раздел 1. Организация деятельности портье			**84**
МДК 05.01 Администрирование отеля			
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства	**Содержание**		***8***
	1.	**Введение в специальность.** Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2
	2.	**Становление и развитие индустрии гостеприимства.** Развитие гостиничного дела в мире и РФ. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства.	2
	3.	**Организация деятельности гостиницы.** Система классификаций и типология гостиниц. Принципы построения гостиничных предприятий.	2
	4.	**Международные нормативные правовые акты гостиничного сервиса.** Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной федерации ассоциаций турагентств и Международной гостиничной ассоциации.	2
	Практические занятия по отработке умений *соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг*		**4**
	ПЗ №1. Анализ требований при присвоении категорий средствам размещения		2
	ПЗ №2. Анализ требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг		2
Тема 1.2. Организация рабочего места портье гостиницы	**Содержание**		**10**
	1.	**Служба приема и размещения.** Основные функции, цели службы приема и размещения. Состав персонала. Рабочее место портье. Месторасположение службы приема и размещения гостей. Стойка рецепшн. Оборудование службы приема и размещения. Документация службы приема и размещения. Виды и формы документации. Бланки, необходимые для работы службы приема и размещения.	2
	2.	**Обязанности портье.** Должностные обязанности администратора. Организация работы службы приема и размещения гостей. Обязанности старшего администратора смены. Должностные обязанности старшего администратора. Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения.	2
	3.	**Требования к персоналу.** Фирменные стандарты работы администратора гостиницы.	2

		Внешний вид портье. Правила трудового распорядка и нормирование труда персонала гостиницы. Правила охраны труда. Требования охраны труда. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	
	4.	**Правила профессионального обслуживания гостей.** Отношение к клиенту. Основные правила общения с гостями. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	2
	5.	**Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.** Принципы взаимодействия. Передача дел между сменами. Организация ночного аудита. Обязанности ночного аудита. Правила выполнения ночного аудита.	2
	В том числе, практических и лабораторных занятий		***20***
	Практические занятия по отработке умений *эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс*		
	ПЗ №3. Организация рабочего процесса службы приема и размещения		2
	ПЗ №4. Организация деловой коммуникации		2
	ПЗ №5. Анализ обязанностей портье		2
	ПЗ №6. Анализ обязанностей старшего администратора смены		2
	ПЗ №7. Разработка фирменных стандартов работы администратора		2
	ПЗ №8. Разработка стандартов качественного обслуживания гостей		2
	Практическое занятие по отработке умений *воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой* **ПЗ №9.** Работа с жалобами и претензиями гостей в соответствии с профессиональной этикой		2
	Практическое занятие по отработке умений обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов **ПЗ №10.** Обработка информации процесса регистрации и поселения гостей с помощью специализированных программных комплексов		2
	ПЗ №11. Обработка информации о проживании и выезда гостей с помощью специализированных программных комплексов		2
	Практическое занятие по отработке умений осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения **ПЗ №12.** Проведение текущего аудита службы приема и размещения		2
Тема 1.3. Организация процесса обслуживания гостей	**Содержание**		***24***
	1.	**Жизненный цикл гостиничной услуги.** Службы гостиницы.	2
	2.	**Организационная структура управления гостиницей: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.** Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.	2
	3.	**Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.** Система скидок.	2
	4.	**Перспективные технологии обслуживания гостей.** Инновации в гостиничной инду-	2

		стрии. Необычные инновации в зарубежных странах. Рекомендации при выборе инноваций для гостиниц.	
	5.	**Процедура бронирования.** Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. *Виды бронирования.* Способы гарантирования и аннулирования бронирования.	2
	6.	**Процесс поселения в гостиницу.** Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Демонстрация и назначение номера. Процедура выдачи ключей.	2
	7.	**Порядок регистрации гостей.** Правила регистрации и размещения российских гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Особенности поселения группы туристов. Регистрация VIP гостей.	2
	8.	**Регистрация иностранных граждан.** Правила регистрации и размещения зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Требования к регистрации иностранных граждан.	2
	9.	**Взаимодействие с гостями во время проживания.** Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг.	2
	10.	**Порядок расчета оплаты.** Расчетный час. Процедура позднего выезда. Размеры и система чаевых	2
	11.	**Оформление счетов.** Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения. Типы оплаты. Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах	2
	12.	**Выписка гостя.** Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Правила выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	2
	В том числе практических и лабораторных занятий		***18***
	Практическое занятие по отработке умений *осуществлять различные виды бронирования* **ПЗ №13.** Осуществление группового бронирования в программе 1С Отель		2
	ПЗ №14. Осуществление индивидуального бронирования в программе 1С Отель		2
	Практические занятия по отработке умений осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиниц		
	ПЗ №15. Регистрация российских гостей в гостинице		2
	ПЗ №16. Регистрация иностранных граждан в гостинице		2
	Практическое занятие по отработке умений информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения **ПЗ №17.** Предоставление информации гостям об услугах и деятельности служб гостиницы		2
	Практические занятия по отработке умений осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме		2
	ПЗ №18. Расчет с гостями за проживание в гостинице		2
	ПЗ №19. Расчет с гостями за дополнительные услуги		2
	Практическое занятие по отработке умений оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситу-		2

	ациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения **ПЗ №20.** Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях	
	Практическое занятие по отработке умений оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения **ПЗ №21.** Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице	2
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 **СР№1.** Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице **СР№2**. Разработать алгоритм действий при передаче дел между сменами		**4**
Раздел 2. Иностранный язык в профессиональной деятельности портье		***84***
МДК 05.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирование отеля		***84****
Тема 2.1 **Организация встречи гостей и их заселение в номер**	**Содержание**	
	1. ***Обязанности администратора.*** *Внешний вид, профессиональный этикет, профессиональные качества. Введение лексических единиц.*	***2****
	2. ***Правила деловой коммуникации*** *(вербальная/невербальная, письменная) на иностранном языке*	***2****
	В том числе, практических занятий Практические занятия по отработке умений информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения:	***12****
	ПЗ№ 1. Моделирование ситуации: Встреча и знакомство с гостями. Изучение лексического материала по теме, составление диалога на заданную тематику	***2****
	ПЗ№2 Предоставление услуг отеля. Закрепление ранее изученных тем. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке.	***2****
	ПЗ№ 3 Описание информации о дополнительных услугах и ценовой политике отеля. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум.	***2****
	ПЗ№4 Моделирование ситуации: Продажа услуг отеля гостям по прибытию и во время проживания. Составление диалогов.	***2****
	ПЗ№5 Описание категории номеров. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке.	***2****
	ПЗ№ 6 Описание информации об инфраструктуре и номерном фонде отеля. Оборудование номера.	***2****
	Практические занятия по отработке умений осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиниц:	***4****
	ПЗ № 7 Моделирование ситуации: Заезд. Описание номера отеля при информировании гостя. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке.	***2****
	ПЗ № 8 Составление диалогов: процедура выдачи ключей гостю. Закрепление диалогического высказывания. Отработка лексических и грамматических единиц.	***2****

	ПЗ № 9 Моделирование ситуации: Доставка багажа в номер. Закрепление диалогического высказывания. Отработка лексических и грамматических единиц.	***2****
	Практические занятия по отработке умений обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов: **ПЗ№ 10 Анализ регистрационной формы гостя.** Изучение лексического материала. Чтение диалогов. Составление диалога.	***4**** ***2****
	ПЗ№11 Работа с программным обеспечением отеля для совершения заезда гостя. Формы для заполнения. Заполнение форм. Составление диалогов.	***2****
	Практические занятия по отработке умений регистрировать въезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке, своевременно реагировать на специальные запросы гостей на иностранном языке: ***ПЗ№ 12. Моделирование ситуации: Заезд гостя по предварительному бронированию.*** *Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке.*	***18**** ***2****
	ПЗ№ 13. Моделирование ситуации: Заезд гостя без предварительного бронирования. *Чтение диалогов. Составление диалога.*	***2****
	ПЗ№ 14. Моделирование ситуации: Заезд туристической группы по предварительному бронированию. *Чтение диалогов. Составление диалога.*	***2****
	ПЗ№ 15. Моделирование ситуации: Заезд туристической группы по предварительному бронированию. *Чтение диалогов. Составление диалога.*	***2****
	ПЗ№ 16. Моделирование ситуации: Моделирование ситуации: Заезд семейной пары с двумя детьми. *Поселение семей с детьми разного возраста. Бесплатное поселение ребенка. Предоставление дополнительных услуг.*	***2****
	ПЗ№ 17. Моделирование ситуации: Заезд молодожёнов. *В отель прибыли иностранные молодожены, у которых не было произведено бронирование.*	***2****
	ПЗ№ 18. Моделирование ситуации: Заезд пожилой пары. *В отель прибыла иностранная пожилая пара, у которой не было произведено бронирование.*	***2****
	ПЗ№ 19. Моделирование ситуации: Заезд. Замена категории номера. *Поселение гостя. Описание номера.*	***2****
	ПЗ№ 20. Моделирование ситуации: Заезд экскурсионной группы. *В отель прибыла экскурсионная иностранная группа (студенты колледжа) с руководителем, у которых не было произведено бронирование.*	***2****
Тема 2.2 Выезд гостя.	**Содержание**	***20****
	Практические занятия по отработке умений осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме:	***12****
	ПЗ№ 21. Работа с текстом «Способы оплаты услуг» Чтение и перевод текста. Выполнение лексико-грамматических упражнений	***2****
	ПЗ№ 22 Работа с программным обеспечением отеля для совершения выезда гостя.	***2****

	ПЗ№ 23. Моделирование ситуаций: Выезд гостя. Оплата безналичными услуг отеля. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке	***2****
	ПЗ№ 24. Моделирование ситуаций: Выезд гостя. Оплата наличными услуг отеля. Закрепление диалогического высказывания. Отработка лексических и грамматических единиц.	***2****
	ПЗ№ 25 Моделирование ситуаций: Выезд. Предварительное бронирование от туристического агентства. Составление диалогического высказывания.	***2****
	ПЗ№ 26 Моделирование ситуаций: Выезд и бронирование. Закрепление диалогического высказывания. Отработка лексических и грамматических единиц.	***2****
	Практические занятия по отработке умений *задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке; регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке:*	***8****
	ПЗ№ 27 Моделирование ситуаций: Поздний выезд. *Процедуры и политика позднего выезда*	***2****
	ПЗ№ 28 Моделирование ситуаций: Выезд больших групп. *Управление регистрацией отъезда для больших групп*	***2****
	ПЗ№ 29 Моделирование ситуаций: Заказ такси до аэропорта, железнодорожного вокзала. *Активизация лексических единиц. Построение диалоговых высказываний.*	***2****
	ПЗ№ 30 Моделирование ситуаций: Выезд. Гость забыл ключи в номере. *Отработка лексических и грамматических единиц.*	***2****
Тема 2.3 Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Этика общения	**Содержание**	
	Практическое занятие по отработке умений оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения, информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	***16****
	ПЗ№ 31 Анализ профессиональной этики и имиджа администратора отеля. Составление диалогов. Фразы для построения вежливых форм.	***2****
	ПЗ№ 32 Работа с текстом «Профессиональное поведение администратора отеля». Чтение и перевод текста, выполнение лексико-грамматических упражнений.	***2****
	ПЗ№ 33 Анализ служебных писем. Корреспонденция. Правила оформления делового письма.	***2****
	ПЗ№ 34 Анализ с жалобами гостей. Изучение правил ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем.	***2****
	ПЗ№ 35 Работа с претензиями гостей. Развитие навыков устной и письменной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	***2****
	ПЗ№ 36 Анализ конфликтных ситуаций в работе администратора. Изучение речевых фраз-клише, помогающих решить конфликт. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	***2****
	ПЗ№ 37 Решение конфликтных ситуаций в работе с гостями. Изучение речевых фраз-клише. Закрепление изученных фраз в составленных диалогах	***2****

	ПЗ№ 38 Предложение помощи гостю. Изучение речевых фраз-клише, помогающих решить конфликтную ситуацию. Составление диалогов по теме	*2**
	Практическое занятие по отработке умений оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения:	*4**
	ПЗ№ 39 Анализ чрезвычайных ситуаций на работе. Изучение лексики по теме. Составление диалогов на заданную тематику	*2**
	ПЗ № 40 Моделирование ситуаций: Действия при пожаре.	*2**
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела №2 **СР№3** Составить презентацию «Описание номера» **СР№4** Разработать информационный лист отеля		*4*
Учебная практика **Практический опыт:** - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения; - организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; - приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; - проведения расчетных операций с гостями; - проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены. Виды работ 1. Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице 2. Выполнение услуг гостиницы закрепленных за портье, прием и выполнение заказов гостей 3. Выполнение процедур регистрации гостей 4. Освоение работы с документацией и процедурой выезда гостя		*72*
Производственная практика раздела 1 **Практический опыт:** - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иного средства размещения; - организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; - приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; - проведения расчетных операций с гостями; - проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены. Виды работ 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей 2. Информирование гостей о видах гостиничных услуг		*72*

3. Составление и заключение договоров об оказании гостиничных услуг 4. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей 5. Выполнение обязанностей ночного портье	
Всего	***350***

Консультации

№ конс-ции	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
МДК 05.01 Администрирование отеля				
1.			Индустрия гостеприимства	2
2.			Организация рабочего места портье гостиницы	2
3.			Организация процесса обслуживания гостей	2
МДК 06.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирование отеля				
4.			Организация заезда гостя в отель	2
5.			Информирование гостя об услугах отеля	2
6.			Организация выезда гостя	2

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса, оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), техническими средствами обучения: компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором, экран.

Лаборатория учебный гостиничный номер, оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1. примерной программы по специальности Гостиничное дело.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной программы по специальности Гостиничное дело.

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.

3.2.1. Печатные издания

1. Воробьева, С.А. Деловой английский для гостиничного бизнеса: учеб. пособие для СПО / С.А. Воробьева, А.В. Киселева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 339 с. – Серия: Проф. образование.
2. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учеб. пособие для студентов учреждений СПО. – 11-е изд., стер. – М.: Академия, 2017 – 144 с.
3. Ишимцева, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб. пособие / К.В. Ишимцева, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 192 с. – (ПРОФИль).
4. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. – Серия: Проф. образование.
5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 331 с. – Серия: Проф. образование.
6. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студентов учреждений СПО / М.А. Ехина. – 6-е изд., перераб. – М.: Академия, 2015. – 240 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

7. Управление государственными и муниципальными закупками и контрактами: учебник и практикум для вузов / А. В. Кнутов. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 316 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04912-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/454105
8. Управление государственными и муниципальными закупками: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Мамедова, А. Н. Байкова, О. Н. Морозова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10188-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456449
9. Управление государственными и муниципальными закупками: учебник и практикум для вузов / С. Г. Еремин, А. И. Галкин; под редакцией С. Е. Прокофьева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10226-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/456384
10. Сергеев В. И. Логистика снабжения: учебник для среднего профессионального образования / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-10229-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/442484

11. Логистика и управление цепями поставок: учебник для среднего профессионального образования / В. В. Щербаков [и др.]; под редакцией В. В. Щербакова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 582 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11710-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/445985

3.2.3. Дополнительные источники

12. Приказ Минтруда России от 10.09.2015 N 625н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в сфере закупок" (Зарегистрировано в Минюсте России 07.10.2015 N 39210) – URL: http://base.garant.ru/71215336/

13. Федеральный закон "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" от 05.04.2013 N 44-ФЗ – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144624/

14. Федеральный закон "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" от 28.12.2009 N 381-ФЗ – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95629/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при обслуживании гостей. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных зада	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самоообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной орга-

		низации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	- описывать значимость своей профессии (специальности)	Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережения, эффективно действовать в чрезвычайных ситуация
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языка	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке и иностранных языках
ОК 11. Планировать	Демонстрация умения презентовать	Оценка умения определять ин-

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности, составлять бизнес-план с учетом выбранной идеи, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи	вестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, определять источники финансирования и строить перспективы развития собственного бизнеса
ЛР13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	Демонстрация умения в сфере гостиничного дела	Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела
ЛР14 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Демонстрация навыков в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации	Оценка соблюдения правил в сфере гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР-КК-1 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	Демонстрация умения понимать ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	Оценка деятельности обучающегося понимать ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
ЛР-КК-2 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	Демонстрация умения быть экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности;

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Демонстрация профессиональных знаний планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	
ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Демонстрация профессиональных знаний организации деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Демонстрация профессиональных знаний контролирования текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Демонстрация профессиональных знаний при планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Демонстрация профессиональных знаний организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества	Демонстрация профессиональных знаний контролирования текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 4.1 Планировать потребности	Демонстрация профессиональных знаний плани-	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы

службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	рования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Демонстрация профессиональных знаний организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Демонстрация профессиональных знаний контролирования текущей деятельности работников бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике