

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 10.01.2025 08:53:43
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

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

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего

25627 Портье

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Краснодар, 2024

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
31.05.2024 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ № 65 от 31.05.2024 г.**ОДОБРЕНО**Педагогическим советом
Протокол №6 от 31.05.2024 г.**РАССМОТРЕНО**на заседании УМО «Сервис,
гостиничное дело и туризм»Протокол №5 от 15.05.2024 г.
Председатель _____ / О.Н.Грошева/

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.23 №72111), с учетом профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 07.05.15 №282н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.05.15 №37395), «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310) и компетенции «Администрирование отеля»

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**Грошева О.Н, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»
Симонова И.В., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъе» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъе
ПК 3.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	– встреча и регистрация гостей 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; – внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Уметь	- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения; - распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи; - контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами; - эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс;

	- инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей; - составлять отчеты о работе службы приема и размещения; - управлять конфликтными ситуациями / жалобами; - отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; - поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; - поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами; - сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - своевременно реагировать на специальные запросы гостей на иностранном языке; - задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке; - осуществлять въезд и выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке; - осуществлять регистрацию иностранных гостей гостиниц; - осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме на иностранном языке; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке; - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения на иностранном языке; - осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке; - воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке;
Знать	- нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - технологический цикл обслуживания гостей; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - стандарты внешнего вида сотрудников гостиниц и иных средств размещения; - особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; - технологию работы с автоматизированными системами управления (асу); - организационную структуру гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия

	служб; - виды бронирования; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; - процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис; - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры) на иностранном языке - механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях, дополнительных предложениях отеля на иностранном языке. - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения иностранных граждан; - правила регистрации, размещения и выезда зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения на иностранном языке; - виды бронирования на иностранном языке; - алгоритм работы с жалобами гостей на иностранном языке;
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 390 часов

в том числе в форме практической подготовки – 282 часа

Из них на освоение МДК.03.01 – 166 часов

МДК.03.02 – 62 часа

в том числе, самостоятельная работа – 2 часа

практики, в том числе учебную – 72 часа

и производственную – 72 часа

Промежуточная аттестация – 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
			Всего	в том числе						
				в т.ч. в форме практической подготовки	обучение по МДК		практики		Консультации	
лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная	производственная							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности портье	166	148	82	82	X			-	-
ПК 3.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Иностранный язык в профессиональной деятельности портье	62	60	56	56				-	2
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	72	72				72			
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72					72	-	
	Промежуточная аттестация	18								
	Всего:	390	352	282	138	-	72	72	-	2

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	148	-	148	82	66	82
Тема 1.1. Организация рабочего места портье гостиницы	46	-	46	24	22	24
Тема 1.2. Организация процесса обслуживания гостей	102	-	102	58	44	58
Консультация	12					
Экзамен	6					
Раздел 2. Иностранный язык в профессиональной деятельности портье	62	2	60	56	4	56
Тема 2.1. Технологический цикл работы отеля. Особенности работы с гостями на английском языке	10	2	8	4	4	4
Тема 2.2. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	14	-	14	14		14
Тема 2.3. Организация встречи гостей и их заселение в номер. Выезд гостей	30	-	30	30		30
Тема 2.4. Особенности межкультурной коммуникации с иностранными гостями. Этика общения.	6		6	6		6
Дифференцированный зачет	2	-	2	-	-	2
Консультация	12	-	-	-	-	-
Квалификационный экзамен	6	-	-	-	-	-
Учебная практика	72	-	72	72	-	72
Производственная практика	72	-	72	72	-	72
Всего по ПМ	390	2	352	282	70	282

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, курсовая работа (проект)		Объем в часах
1	2		3
Раздел 1. Организация деятельности портье			140
МДК 03.01 Администрирование отеля			140
Тема 1.1. Организация рабочего места портье гостиницы	Содержание		22
	1.	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. <i>Нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения.</i> Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Общие положения, понятия и термины.	2
	2.	Международные нормативные правовые акты гостиничного сервиса. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной федерации ассоциаций турагентств и Международной гостиничной ассоциации.	2
	3.	Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. <i>Организационная структура гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия служб</i>	2
	4.	Служба приема и размещения: состав персонала, основные функции, цели службы. 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
	5.	Требования к персоналу. Фирменные стандарты работы администратора гостиницы. <i>Стандарты внешнего вида сотрудников гостиниц и иных средств размещения</i>	2
	6.	Правила трудового распорядка и нормирование труда персонала гостиницы. Правила охраны труда. Требования охраны труда. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	2
	7.	Взаимодействие сотрудников внутри службы приема и размещения. <i>Процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис</i>	2
	8.	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

	9.	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. <i>Технология работы с автоматизированными системами управления (асу)</i>	2
	10.	Использование автоматизированных систем управления. Виды АСУ. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.	2
	11.	Процедура распределения номерного фонда. <i>Особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом</i>	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		24
	ПЗ №1 Отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами		2
	ПЗ №2 Поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам		2
	ПЗ №3 Составление должностных инструкций сотрудников службы приема и размещения.		2
	ПЗ №4 Составление правил безопасности, производственной санитарии и личной гигиены сотрудников СПиР		2
	ПЗ №5 Составление расписания СПиР		2
	ПЗ №6 Разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения		2
	ПЗ №7 Эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс		2
	ПЗ №8 Инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей		2
	ПЗ №9 Разработка стандартов качественного обслуживания гостей		2
	ПЗ №10 Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи		2
	ПЗ №11 Контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами		2
	ПЗ №12 Распределение номерного фонда		2
Тема 1.2. Организация процесса обслуживания гостей	Содержание		44
	1.	Жизненный цикл гостиничной услуги. <i>Технологический цикл обслуживания гостей</i>	2
	2.	Перспективные технологии обслуживания гостей. Инновации в гостиничной индустрии. Необычные инновации в зарубежных странах. Рекомендации при выборе инноваций для гостиниц.	2
	3.	Организация бронирования номеров. <i>Виды бронирования.</i> Каналы получения гостиницей запросов на бронирования номеров.	2
	4.	Процедура бронирования. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. Подтверждение бронирования. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.	2

5.	Показатели оценки деятельности гостиницы. Основные показатели эффективности работы отеля. KPI отеля.	2
6.	Нормы и правила поведения персонала с гостями. <i>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
7.	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
8.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Опыт работы с жалобами гостей. Алгоритм работы с жалобами гостей. Правила работы с жалобами и претензиями гостей.	2
9.	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. <i>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</i>	2
10.	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля.	2
11.	Организация встречи гостя. Прием и сопровождение гостей. Организация трансфера	2
12.	Процесс поселения в гостиницу. Правила поселения и общения с различными категориями гостей. Демонстрация и назначение номера. Процедура выдачи ключей.	2
13.	Порядок регистрации российских гостей. <i>Правила регистрации и размещения российских гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
14.	Регистрация иностранных граждан. <i>Правила регистрации и размещения зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</i> Требования к регистрации иностранных граждан.	2
15.	Порядок регистрации гостя. Особенности поселения группы туристов. Регистрация VIP гостей.	2
16.	Порядок расчета оплаты. Расчетный час. Процедура позднего выезда, раннего заезда. Размеры и система чаевых.	2
17.	Оформление счетов. Типы оплаты. <i>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.</i>	2
18.	Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. <i>Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами</i>	2
19.	Выписка гостя. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Правила выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах	2

	размещения. Документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	
20.	Порядок ведения кассовых операций. Порядок возврата денежных средств гостю.	2
21.	Документация строгой отчетности в гостиничном деле. <i>Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</i>	2
22.	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2
В том числе, практических и лабораторных занятий		58
ПЗ №13 Поддержание профессиональных отношений с гостями и коллегами		2
ПЗ №14 Моделирование ситуации: профессиональное поведение администратора гостиницы		2
ПЗ №15 Сохранение самообладания и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности		2
ПЗ №16 Управление конфликтными ситуациями / жалобами		2
ПЗ №17 Работа с жалобами и претензиями гостей в соответствии с профессиональной этикой		2
ПЗ №18 Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях		2
ПЗ №19 Предоставление информации гостям об акциях и спецпредложениях		2
ПЗ №20 Предоставление информации гостям об услугах и деятельности служб гостиницы		2
ПЗ №21 Моделирование ситуации: предоставление информации гостям по запросу		2
ПЗ №22 Осуществление индивидуального бронирования в программе 1С Отель		2
ПЗ №23 Осуществление группового бронирования в программе 1С Отель		2
ПЗ №24 Осуществление регистрации российских гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		2
ПЗ №25 Осуществление регистрации иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		2
ПЗ №26 Обработка информации процесса регистрации и поселения гостей с помощью специализированных программных комплексов		2
ПЗ №27 Моделирование ситуации: заезд без предварительного бронирования		2
ПЗ №28 Моделирование ситуации: заезд семейной пары с детьми		2
ПЗ №29 Моделирование ситуации: заезд туристской группы		2
ПЗ №30 Моделирование ситуации: заезд VIP гостя		2
ПЗ №31 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение		2

	изменений.	
	ПЗ №32 Моделирование ситуации: переселение гостя в другой номер	2
	ПЗ №33 Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в безналичной форме	2
	ПЗ №34 Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной форме	2
	ПЗ №35 Моделирование ситуации: выезд гостя	2
	ПЗ №36 Моделирование ситуации: выезд гостя с последующим бронированием	2
	ПЗ №37 Моделирование ситуации: возврат денежных средств	2
	ПЗ №38 Оформление выезда и документов, подтверждающих пребывание гостя в гостинице	2
	ПЗ № 39 Составление отчета о работе службы приема и размещения	2
	ПЗ №40 Расчет показателей KPI, решение задач	2
	ПЗ №41 Проведение текущего аудита службы приема и размещения	2
	Экзамен	6
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля		62
Раздел 2. Иностранный язык в профессиональной деятельности портье		62
Тема 2.1. Технологический цикл работы отеля. Особенности работы с гостями на английском языке.	Содержание	8
	1. <i>Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная) на иностранном языке. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Особенности межкультурной коммуникации с гостями на иностранном языке.</i>	2
	2. <i>Информация об отеле. Правила проживания, заезд, выезд, номерной фонд, ценовая политика, дополнительные услуги. Официальный сайт отеля. Категории гостей. Особенности обслуживания VIP-гостей. Compliments. Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг на иностранном языке. Требования к регистрации гостей на иностранном языке.</i>	2
	В том числе, практических и лабораторных занятий	4
	Практические занятия по отработке умений информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения на иностранном языке	
	ПЗ №1 Описание категории номеров. Описание информации об инфраструктуре и номерном фонде отеля. Описание номера отеля при информировании гостя. Оборудование номера. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке	2
	ПЗ № 2 Информирование гостя об услугах отеля, об актуальных акциях, предложениях отеля. <i>Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях,</i>	2

	<i>дополнительных предложениях отеля на иностранном языке.</i>	
Тема 2.2 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке.	Содержание	14
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	<i>Практические занятия по отработке умений осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке</i>	
	<i>ПЗ №3 Описание разных видов бронирования номерного фонда. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения на иностранном языке. Виды бронирования на иностранном языке.</i>	2
	<i>ПЗ №4 Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии</i>	2
	<i>ПЗ №5 Бронирование по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования на иностранном языке</i>	2
	<i>ПЗ №6 Бронирование от стойки. Активизация лексических единиц. Отработка навыков монологической и диалогической речи.</i>	2
	<i>ПЗ №7 Моделирование ситуации бронирование номера. Иностранный гость хочет забронировать номер для своей семьи. Отработка ситуаций: «Иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки». Процедура бронирования.</i>	2
	<i>ПЗ №8 Моделирование ситуации бронирования нескольких номеров. Отработка ситуаций: «Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя», «Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки». Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.</i>	2
	<i>ПЗ №9 Моделирование ситуации бронирование для туристов туристического агентства. Отработка ситуаций: «Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента».</i>	2
Тема 2.3 Организация встречи гостей и их заселение в номер. Выезд гостей.	Содержание	30
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	<i>Практические занятия по отработке умений осуществлять въезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке; осуществлять регистрацию иностранных гостей гостиницы; подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения на иностранном языке.</i>	
	<i>ПЗ №10 Организация заезда. Процедура выдачи ключей гостю. Доставка багажа в номер. Анализ регистрационной формы гостя. Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения иностранных граждан.</i>	2
	<i>ПЗ №11 Отработка механизма регистрации иностранных граждан. Правила регистрации, размещения и выезда зарубежных гостей в гостиницах и иных</i>	2

	<i>средствах размещения</i>	
	ПЗ №12 Работа с программным обеспечением отеля для совершения заезда гостя. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке.	2
	ПЗ №13 Моделирование заезда гостя по предварительному бронированию. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке.	2
	ПЗ № 14. Моделирование заезда туристической группы по предварительному бронированию. Чтение диалогов. Составление диалога.	2
	ПЗ № 15. Моделирование заезда гостя без предварительного бронирования. Чтение диалогов. Составление диалога.	2
	ПЗ № 16. Моделирование заезда семейной пары. Семья с детьми. Поселение семей с детьми разного возраста. Бесплатное поселение ребенка. Предоставление дополнительных услуг. Заезд молодожёнов. Заезд пожилой пары.	2
	ПЗ № 17. Моделирование заезда. Замена категории номера. Поселение гостя. Описание номера.	2
	Практические занятия по отработке умений осуществлять выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля на иностранном языке; осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме на иностранном языке.	14
	ПЗ № 18. Работа с текстом «Способы оплаты услуг» Чтение и перевод текста. Выполнение лексико-грамматических упражнений.	2
	ПЗ № 19 Работа с программным обеспечением отеля для совершения выезда гостя.	
	ПЗ № 20. Моделирование выезда гостя. Оплата услуг отеля. Лексический минимум по теме, лексический и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке	2
	ПЗ № 21. Моделирование выезда. Гость забыл ключи в номере. Закрепление диалогического высказывания. Отработка лексических и грамматических единиц.	2
	ПЗ № 22 Моделирование заказа такси до аэропорта, железнодорожного вокзала.	2
	ПЗ № 23 Моделирование выезда с бронированием. Закрепление диалогического высказывания. Отработка лексических и грамматических единиц.	2
	ПЗ № 24 Моделирование ситуаций: Поздний выезд. Процедуры и политика позднего выезда	2
Тема 2.4 Особенности межкультурной коммуникации с	Содержание	6
	В том числе практических и лабораторных занятий	6

иностранцами гостями. Этика общения.	<i>Практические занятия по отработке умений своевременно реагировать на специальные запросы гостей на иностранном языке; задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке; воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой на иностранном языке.</i>	6
	ПЗ№ 25 Составление служебных писем. Корреспонденция. Правила оформления делового письма. Работа с претензиями гостей. Развитие навыков устной и письменной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов	2
	ПЗ№ 26 Анализ работы с жалобами гостей. Жалобы на обслуживание гостей в отеле. Изучение правил ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем. Алгоритм работы с жалобами гостей на иностранном языке.	2
	ПЗ№ 27 Решение конфликтных ситуаций в работе с гостями. Изучение речевых фраз-клише. Закрепление изученных фраз в составленных диалогах	2
	ПЗ№ 28 Дифференцированный зачет	2
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела №2 СР№1 Разработать информационный лист отеля		2
Учебная практика Виды работ 1. Выполнение процедур регистрации гостей 2. Организация предоставления информации гостям об услугах в гостинице 3. Освоение работы с документацией и процедурой выезда гостя		72
Производственная практика Виды работ 1. Организация приема, регистрации и размещения гостей 2. Информирование гостей о видах гостиничных услуг 3. Осуществление расчетов с гостями и организация проводов гостей 4. Работа с информационной базой данных гостиницы		72
Всего		*

Консультации
по МДК 03.01 Администрирование отеля, 12 часов

№ кон- сии	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
1.			Организация рабочего процесса администратора	2
2.			Заселение и регистрация гостей	2
3.			Решение конфликтных ситуаций	2
4.			Расчет с гостями за проживание	2
5.			Регистрация выезда гостя	2
6.			Отчетная документация	2

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет организации деятельности сотрудников службы, оснащенный оборудованием

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Лаборатория учебный гостиничный номер, оснащенная в соответствии с примерной ООП по специальности.

Оснащенные базы практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1 Основные печатные издания

1. Кабанова, К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Теплякова. – 2-е издание, переработанное и дополненное. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 190 с. – (СПО)

2. Полевая, М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для студентов учреждений СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 4-е изд., доп. И перераб. – М.: Академия, 2021. – 224 с. – Глава 7. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.

3.2.2. Основные электронные издания

3. Брель, Н.М. Английский язык для гостиничного дела: учебник / Брель Н.М., Пославская Н.А. — Москва: КноРус, 2024. — 280 с. — ISBN 978-5-406-07609-5. — URL: <https://book.ru/book/936526> — Текст : электронный.

4. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (B1): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-09515-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453934>

5. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 451 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13978-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467415>

6. Семенова, М.Ю. Английский язык: туризм и сервис : учебное пособие / Семенова М.Ю. — Москва : КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-07283-7. — URL: <https://book.ru/book/932014> — Текст : электронный.

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451271>

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК.3.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	Осуществлять организацию встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК.2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК.4 Эффективно взаимодействовать и работать в	Взаимодействовать с коллегами при	

коллективе и команде	возникновении конфликтных ситуаций	
ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК.9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	