

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 30.05.2025 17:19:34
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, 2025

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
28.05.2025 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ № 40 от 28.05.2025 г**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №7 от 28.05.2025 г

РАССМОТРЕНОна заседании УМО «Туризм и
гостеприимство»

Протокол №5 от 15.05.2025 г.

Председатель _____ / И.Ю. Котенко/

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портъе предназначена для реализации образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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 профессиональных стандартов: «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; – навык работы в программе 1С Отель: ведение бронирования, управление номерами, выставление счетов, отчетность и аналитика и т.п.
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 производствен-

	ные 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; - работать в программе 1С отель.
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; - программу 1 С отель
--	---

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). 1 С отель</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 по отработке навыков программы 1 С отель		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 занятий по отработке навыков программы 1 С отель		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 занятий по отработке навыков программы 1 С отель	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 занятий по отработке навыков программы 1 С отель	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. Иностраный гость хочет забронировать номер для своей семьи. Отработка ситуаций: «Иностраный 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 занятий по отработке навыков программы 1 С отель	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 занятий по отработке навыков программы 1 С отель	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	