

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 01.06.2026 13:55:26
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, 2026

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
28.05.2026 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ № 38-О от 28.05.2026 г**ОДОБРЕНО**Педагогическим советом
Протокол №6 от 28.05.2026 г**РАССМОТРЕНО**на заседании УМО «Туризм и
гостеприимство»Протокол №5 от 15.05.2026 г.
Председатель _____ / И.Ю. Котенко/

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 25627 Портье 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:**Бецало В.Б, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»
Вильчук В.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	<ul style="list-style-type: none">– 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	МДК 01.03 <ul style="list-style-type: none">- 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-

	<p>ные задачи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - работать в программе 1С отель. <p>МДК 03.02</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>МДК 03.01</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - технологический цикл обслуживания гостей; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - программу 1 С отель <p>МДК 03.02</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.							Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							
			Всего	в том числе					Консультации	
				в т.ч. в форме практической подготовки	обучение по МДК		практики			
	лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная		производственная					
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
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			72			
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72	72				72	-	
	<i>Промежуточная аттестация</i>	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	16		16	4	12	4
Тема 1.2. Организация процесса обслуживания гостей в службе приема и размещения. Анализ работы Портье»	86		86	54	32	54
Тема 1.3. Основы конфликтологии в службе приема и размещения»	16		16	6	10	6
Тема 1.4. Координация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения	30		30	18	12	18
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	12+4
	1 Гостиничная индустрия как отрасль экономики. Гостиничная индустрия в структуре сферы услуг и индустрии туризма. Основные типы предприятий размещения. Категории гостиничных предприятий. Сезонность в гостиничной индустрии. Цифровизация гостиничных услуг. Шеринговая экономика в гостиничной индустрии.	2
	2 Организационная структура отеля. Определение организационной структуры отеля. Роль структуры в управлении и координации работы отеля. Влияние размера и категории отеля на структуру.	2
	3 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. Порядок предоставления гостиничных услуг. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона. Защита персональных данных. Соблюдение ФЗ №152-ФЗ «О защите персональных данных» в гостиницах.	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
	5 Взаимодействие сотрудников внутри Службы Приема и Размещения, а также с другими отделами отеля. <i>Процедуры взаимодействия внутри отделов back-office и front-office.</i> Передача дел между сменами и отделами. Отделы гостиничного предприятия и их сотрудники. <i>Организационная структура гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия служб</i>	2
	6 Обеспечение безопасности в СПиР. Действия Портье при ЧС. (Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. Правила эвакуации. Действия сотрудников СПиР при Чрезвычайных ситуациях.)	2
	В том числе, практических занятий по отработке умений разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения	4
	ПЗ №1 Анализ организационной структуры отеля на примере отелей города Краснодара	2
	ПЗ №2 Составление инструкции по действию сотрудников СПиР при ЧС	2
Тема 1.2. Организация процесса обслуживания гостей в службе приема и	Содержание	32+54
	7 Профессиональная этика в работе «Портье». Понятие профессиональной этики. Стандарт внешнего вида сотрудников СПиР. Роль этики в формировании имиджа отеля. Поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам.	2

размещения. Анализ работы Портъе»	8	Стандарты обслуживания гостей. Определение стандартов обслуживания. Анализ стандартов сетевых отелей. Стандарты приветствия гостей. Деловой этикет. Телефонный этикет и стандарты обслуживания по телефону.	2
	9	Процедура заезда гостя в отель. Правила заселения гостей в отель. Порядок выполнения процесса заселения. Технологический цикл обслуживания гостей. Предложение номерного фонда, согласно пожеланиям гостя. Особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом.	2
	10	Процедура выезда гостей. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Подготовка документов, подтверждающих проживание гостей в гостиничном комплексе или ином средстве размещения: справки о проживании, предавторизационного чека и финального чека об оплате услуг. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ)	2
	11	Overbooking номерного фонда гостиничного предприятия. Понятие «overbooking» в гостиничной индустрии. Методы решения и способы недопущения овербукинга.	2
	12	Работа с особыми категориями гостей: дети, гости с ОВЗ, пожилые, VIP-гости. Особенности регистрации особых категорий гостей. Особенности номеров для гостей с ОВЗ. Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. Виды комплиментов для различных VIP гостей.	2
	13	Миграционный учет в гостиничном предприятии. Правила и сроки постановки гостей на миграционный учет РФ. Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	2
	14	Постановка граждан РФ на миграционный учет. Работа с Контур УФМС». Правила постановки граждан РФ на миграционный учет. Обучение постановки граждан через «УФМС КОНТУР»	2
	15	Работа с иностранными гостями. Визовый контроль в РФ. Правила постановки и снятия иностранных граждан с миграционного учета. Документы, позволяющие пребывание иностранных граждан на территории РФ. «APES CARD	2
	16	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила проведения Ночного аудита. Цели проведения Ночного Аудита. Подготовка к проведению закрытия ночной смены.	2
	17	Ночная смена СПиР. Особенности работы, проведения Ночного аудита. Разбор чек-листа ночной смены СПиР. Действия, по подготовке к закрытию ночной смены. Понятие «bucket check». Разбор отчета Ночного Аудита.	2
	18	Политика раннего заезда и позднего выезда в гостинице. Стандартное время заезда и выезда из гостиницы. Правила расчета раннего заезда и позднего выезда.	2
	19	Оформление счетов. Типы оплаты. Правила подготовки счетов в АСУ IC Отель.	2
	20	Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги. Правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме за проживание и дополнительные услуги. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами	2
	21	Организация заезда групповых бронирований. Правила заселения групп. Понятие «Блок». Правила распределения номерного фонда при заселении групп. Понятие «Group Resume». Виды бронирования.	2
22	Апсейллинг. Политика повышения продаж, мотивации сотрудников. Виды мотивации сотрудников Службы Приема и Размещения. Виды повышения продаж гостиничного предприятия. Понятие «Upsell» и его виды.	2	
В том числе, практических занятий по отработке умений инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей			54
ПЗ №3 Отработка стандартов приветствия гостей			2

	ПЗ №4 Отработка стандартов обслуживания гостей	2
	ПЗ №5 Разработка фирменных стандартов работы администратора СПиР (с опорой на концепцию отеля)	2
	ПЗ №6 Анализ существующих автоматизированных систем управления гостиничным предприятием. Функции, модули и принцип работы	2
	ПЗ №7 Ролевая игра «Check-in»	2
	ПЗ №8 Ролевая игра «Check-out»	2
	ПЗ №9 Моделирование ситуации: «Overbooking номерного фонда»	2
	ПЗ №10 Моделирование ситуации: «Заезд гостя на инвалидной коляске»	2
	ПЗ №11 Моделирование ситуации: «Заезд VIP-гостя»	2
	ПЗ №12 Моделирование ситуации: «Заезд иностранного гражданина»	2
	ПЗ №13 «Заполнения бланка на постановку иностранного гражданина на миграционный учет в УФМС».	2
	В том числе, практических занятий по отработке умений составлять отчеты о работе службы приема и размещения; поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	
	ПЗ №14 «Заполнения бланка на снятие иностранного гражданина с миграционного учета в УФМС»	2
	ПЗ №15 Анализ отчета Ночного Аудита	2
	ПЗ №16 Разработка Чек-листа ночной смены для сотрудников СПиР	2
	ПЗ №17 Расчет раннего заезда и позднего выезда по запросу гостей	2
	ПЗ №18 Оформление возврата денежных средств гостю	2
	ПЗ №19 Составление заявки на поселение группы: формирование заявки, выставление счёта, оформление бронирования и разработка group resume»	2
	ПЗ №20 «Оформление сопутствующих услуг в период проживания группы: прачечной, питания и конференц-услуг»	2
	ПЗ №21 Моделирование ситуации: «заезд без предварительного бронирования»	2
	ПЗ №22 Моделирование ситуации: «заезд семейной пары с детьми»	2
	ПЗ №23 Моделирование ситуации: «заезд туристской группы»	2
	ПЗ №24 Моделирование ситуации: «заезд спортивной команды»	2
	ПЗ №25 «Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя»	2
	ПЗ №26 «Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.»	2
	ПЗ №27 Моделирование ситуации: «Переселение гостя в другой номер»	2
	ПЗ №28 Моделирование ситуации: «выезд гостя»	2
	ПЗ №29 Моделирование ситуации: «выезд гостя с последующим бронированием»	2
Тема 1.3. Основы конфликтологии в службе приема и размещения»	Содержание	10+6
	23. Служба Guest Relation: назначение и функции. Служба Guest Relation: сотрудники, обязанности и функции. Роль в обеспечении сервиса.	2
	24. Виды жалоб в гостиничном бизнесе. Типология жалоб. Классификация по форме выражения и степени обоснованности.	2
	25. Техники предотвращения конфликтов. Принципы бесконфликтного общения: активное слушание, эмпатия, рефлексия. Принципы бесконфликтного общения: активное слушание, эмпатия, рефлексия. Методики LAST и LSCPA.	2
	26. Стресс менеджмент и саморегуляция сотрудников. Источники стресса в работе сотрудников СПиР. Методы	2

	самоконтроля: дыхательные техники, визуализация, пауза. Профилактика профессионального выгорания. Командная поддержка и взаимопомощь в конфликтных ситуациях.	
	27. Работа с отзывами из онлайн сайтов. Правила составления ответов на отзывы гостей	2
	В том числе, практических занятий по отработке умений управлять конфликтными ситуациями / жалобами; отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами; сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности	6
	ПЗ №30 Сравнение обязанностей администратора СПиР и менеджера службы Guest Relation в области работы с гостями	2
	ПЗ №31 Разрешение конфликтов за стойкой приема и размещения	2
	ПЗ №32 «Составление ответов на отзывы гостей, оставленные на интернет ресурсах»	2
Тема 1.4. Координация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения	Содержание	12+18
	28. Функции Старшего администратора СПиР. Анализ Должностной инструкции Старшего администратора СПиР. Анализ трудовой деятельности и функций	2
	29. Контроль за работой сотрудников СПиР и её анализ. Методы контроля работы: Тайный гость, наблюдение и мониторинг, анализ данных из АСУ отеля. Цели проведения контроля.	2
	30. Адаптация персонала. Введение в должность «Портье». Методы адаптации сотрудников. Этапы проведения стажировки. Основные обязанности Портье СПиР	2
	31. Функции Супервайзера СПиР. Анализ Должностной инструкции Супервайзера СПиР. Анализ трудовой деятельности и функций.)	2
	32. Конфликты в коллективе. Причины и решение. Причины конфликтов в коллективе. Способы урегулирования конфликтных ситуаций. Виды дисциплинарных нарушений и взысканий	2
	33. Основные показатели эффективности КРІ. Понятия: «ADR», «RevPar», «Occupancy», «Revenue», «Out of Order». Расчет показателей КРІ и их взаимосвязь.	2
	В том числе, практических занятий по отработке умений составлять отчеты о работе службы приема и размещения; эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс; контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами; распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи	18
	ПЗ №33 Составление отчета о работе Службы Приема и Размещения	2
	ПЗ №34 Составление графика выхода сотрудников СПиР на работу	2
	ПЗ №35 «Наставничество. Обучение стажёра»	2
	ПЗ №36 «Составление должностных инструкций сотрудников Службы Приема и Размещения»	2
	ПЗ №37 «Проведение анализа переписки сотрудника СПиР с гостем по поводу бронирования»	2
	ПЗ №38 Ролевая игра «Тайный гость – проведение проверки работы сотрудников СПиР»	2
	ПЗ №39 Разбор кейсов на тему: «Дисциплинарные нарушения сотрудников, выговоры и взыскания»	2
	ПЗ №40 «Расчет показателей КРІ. Решение задач»	2
	ПЗ №41 «Проведение текущего аудита СПиР»	2
	Консультации	12
	Экзамен	6
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации администрирования отеля		62

Раздел 2. Иностранный язык в профессиональной деятельности порттье		62
Тема 2.1. Технологический цикл работы отеля. Особенности работы с гостями на английском языке.	Содержание	8
	1. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная) на иностранном языке. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Особенности межкультурной коммуникации с гостями на иностранном языке.	2
	2. 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.	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. Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях, дополнительных предложениях отеля на иностранном языке.	2
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
	Практические занятия по отработке умений осуществлять различные виды бронирования на иностранном языке	
	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.	2
	ПЗ №4 Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии	2
	ПЗ №5 Бронирование по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования на иностранном языке	2
	ПЗ №6 Бронирование от стойки. Активизация лексических единиц. Отработка навыков монологической и диалогической речи.	2
	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.	2
	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.	2
ПЗ №9 Моделирование ситуации бронирование для туристов туристического агентства. Отработка ситуаций: «Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента».	2	
Тема 2.3 Организа-	Содержание	30

ция встречи гостей и их заселение в номер. Выезд гостей.	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 гостиниц; подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения на иностранном языке.</i>	
	ПЗ №10 Организация заезда. Процедура выдачи ключей гостю. Доставка багажа в номер. Анализ регистрационной формы гостя. <i>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения иностранных граждан.</i>	2
	ПЗ №11 Отработка механизма регистрации иностранных граждан. <i>Правила регистрации, размещения и выезда зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
	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
	<i>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.</i>	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 иностранными гостями. Этика обще-	Содержание	6
	В том числе, практических занятий по отработке навыков программы 1 С отель	6
	<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

ния.	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- ции	№ 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 (В1): 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	Оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - в результате устного и письменного опросов и тестирования; - при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы; Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при проведении дифференцированного зачета, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
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 коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при 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	