

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 04 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ  
СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ) В СООТВЕТСТВИИ С  
ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ  
(25627 *Портье*)**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий, должностей служащих, утвержденным приказом Министерство просвещения РФ от 14 июля 2023 г. № 534, разработана на основе ФГОС СПО стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство и профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утверждённого Министерством труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н

Разработчики:

Васильева Александра Дмитриевна, преподаватель

Любавина Наталья Леопольдовна, преподаватель

Котова Екатерина Игоревна, преподаватель

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	<b>СТР.</b>
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>5</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>11</b>

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ)**

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах повышения квалификации работников сферы туризма и в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ)**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися основным видом деятельности ВД 4 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) - в соответствии с перечнем профессий, должностей служащих (25627 Портье), в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
<b>ПК 4.1.</b>	Принимать заказ от потребителей, бронировать и оформлять и информировать потребителя о бронировании
<b>ПК 4.2</b>	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
<b>ПК 4.3</b>	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
<b>ПК 4.4</b>	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
<b>ОК 01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК 02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК 06</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

С целью овладения указанным основным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания:

<b>Результаты (освоенные ПК и ОК)</b>	<b>Код и наименование практического опыта</b>	<b>Код и наименование умений</b>	<b>Код и наименование знаний</b>
ПК 4.1	ПО 4.1.1 принимать зав на бронирование ПО 4.1.2 регистрировать заявки на бронирование	У 4.1.1 уметь отвечать на запросы о бронировании основных и дополнительных услуг в соответствии с требованиями стандартов У 4.1.2 уметь регистрировать заявки на бронирование основных и дополнительных услуг	З 4.1.1 знать номерной фонд гостиниц, правила оплаты и номенклатуру дополнительных услуг З 4.1.2 знать перечень необходимых данных для регистрации заявки на бронирование
ПК 4.2	ПО 4.2.1 Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения ПО 4.2.2 Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения ПО 4.2.3 Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения ПО 4.2.4 Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	У 4.2.1 Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения У 4.2.2 Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов У 4.2.3 Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме У 4.2.4 Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения У 4.2.5 Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	З 4.2.1 Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения З 4.2.2 Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения З 4.2.3 Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения З 4.2.4 Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме З 4.2.5 Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения З 4.2.6 Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения З 4.2.7 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения З 4.2.8 Требования охраны труда З 4.2.9 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
ПК 4.3	ПО 4.3.1 Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения	У 4.3.1 Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения У 4.3.2 Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном	

	<p>ПО 4.3.2 Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>ПО 4.3.3 Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>ПО 4.3.4. Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ПО 4.3.5. Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ПО 4.3.6 Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>ПО 4.3.7 Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ПО 4.3.8 Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>	<p>комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>У 4.3.3 Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>У 4.3.4 Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>З 4.2.10 Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
ПК 4.4	<p>ПО 4.4.1 Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>ПО 4.4.2 Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>У 4.4.1 Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>У 4.4.2 Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	
ОК 01		<p>У 01.1 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>У 01.2 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p>	<p>З 01.1 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>З 01.2 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p>

ОК 02		<p>У 02.1 оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>У 02.2 использовать современное программное обеспечение</p> <p>У 02.3 использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>З 02.1 номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>З 02.2 программное обеспечение и порядок его применения в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
ОК 06		<p>У 06.1 описывать значимость своей специальности</p> <p>У 06.2 применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>З 06.1 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>З 06.2 стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 09		<p>У 09.1 участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>У 09.2 строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>У 09.3 кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>У 09.4 писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>З 09.1 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p>

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Структура профессионального модуля ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий, должностей служащих

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем ОП	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная
				Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 4.1- ПК 4.4 ОК 01, ОК 02 ОК 06, ОК 09	МДК 04.01 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье	150		138	100	-	-	-	36	108-
ПК 4.1- ПК 4.4 ОК 01 ОК 02 ОК 06 ОК 09	УП 04.01	36	36	-	-	-	-	-	-	-
ПК 4.1- ПК 4.4 ОК 01 ОК 02 ОК 06 ОК 09	ПП 04.01	108	72	-	-	-	-	-	-	-
	Квалификационный экзамен по модулю	18	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>300</b>	<b>108</b>	<b>138</b>	<b>200</b>				<b>36</b>	<b>108</b>



**3.2. Содержание обучения по ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий, должностей служащих**

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>МДК 04.01 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье</b>			<b>38</b>	<b>100</b>						
<b>Раздел 04.01.01 Прием, размещение и выписка гостей</b>			<b>14</b>	<b>60</b>						
Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения	1.1.1. Место СПиР в организационной структуре отеля, организация и функции 1.1.2. Стандарты СПиР: структура, принцип разработки, применения и контроля 1.1.3. Нормативные документы. Деловая игра. Безопасность гостиничного предприятия	Практическая работа №1. Профессиональный стандарт и должностная инструкция сотрудников СПиР Практическая работа №2. Требования системы классификации к номерам отеля Контрольная работа по теме 1 «Организация и технология работы СПиР»	4	8		У 4.2.1 У 4.2.2 У 4.2.3 У 4.2.4 У 01.1 У 01.2 У 02.1 У 02.2 У 02.3 У 06.1 У 06.2 У 09.1 У 09.2 У 09.3 У 09.4	3 4.2.1 3 4.2.2 3 4.2.3 3 4.2.4 3 4.2.5 3 4.2.6 3 4.2.7 3 4.2.8 3 4.2.9 3 4.2.10 3 01.1 3 01.2 3 02.1 3 02.2 3 06.1 3 06.2 3 09.1	4.2	4.1	Проверка выполнения практических работ, решение контрольного теста
Тема 1.2 Прием, регистрация и размещение гостей	1.2.1 Технологический цикл обслуживания гостей Деловая игра. Основы продаж и бронирования номеров для гостей на стойке СПиР.	Практическая работа №3. Разработка правил для администратора при разных ситуациях,	4	20		У 4.2.1 У 4.2.2 У 4.2.3 У 4.2.4 У 4.2.5	3 4.2.1 3 4.2.2 3 4.2.3 3 4.2.4 3 4.2.5	4.2	4.1	Проверка выполнения практических работ, решение

	<p>1.2.2. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей. Миграционный контроль и регистрация гостей по месту пребывания Деловая игра: выполнение заезда гостя и подготовка документов</p> <p>1.2.3. Особенности работы с гостями при проведении расчетов (наличными и безналичными денежными средствами) Деловая игра. Прием оплаты у гостей</p> <p>1.2.4. Технологический процесс выписки гостя из отеля Деловая игра. Выполнение выезда гостя Деловая игра. Прием, регистрация и выписка гостей</p>	<p>связанных с ключами от номеров Практическая работа №4. Разработка алгоритма действий администратора при приеме и регистрации гостей разных категорий Практическая работа №5. Ответ на бронирование и подготовка proforma invoice Практическая работа №6. Разработка алгоритма действий администратора при выписке гостей разных категорий Контрольная работа по теме 2 «Прием, регистрация и размещение гостей».</p>				<p>У 4.3.1 У 4.3.2 У 4.3.3 У 4.3.4 У 4.4.1 У 4.4.2 У 01.1 У 01.2 У 02.1 У 02.2 У 02.3 У 06.1 У 06.2 У 09.1 У 09.2 У 09.3 У 09.4</p>	<p>3 4.2.6 3 4.2.7 3 4.2.8 3 4.2.9 3 4.2.10 3 01.1 3 01.2 3 02.1 3 02.2 3 06.1 3 06.2 3 09.1</p>			<p>контрольного теста</p>
<p>Тема 1.3 Обслуживание гостей в процессе проживания</p>	<p>1.3.1 Типы и категории гостей. Особенности работы и потребности каждой категории. Продвижение и продажа услуг гостям во время проживания в отеле Деловая игра. Стратегии выявления потребностей гостей Деловая игра. Работа с возражениями при продаже гостиничных услуг. Техника презентации гостиничного продукта, свойство-выгода Деловая игра. Организация досуга и предоставление туристической информации</p>	<p>Практическая работа №7. Разработка алгоритма для предоставления туристической информации Практическая работа №8. Работа с жалобами и отзывами гостей Контрольная работа по теме 3 «Обслуживание гостей в процессе проживания».</p>	4	16		<p>У 4.2.1 У 4.2.2 У 4.2.3 У 4.2.4 У 4.2.5 У 01.1 У 01.2 У 02.1 У 02.2 У 02.3 У 06.1 У 06.2 У 09.1 У 09.2 У 09.3 У 09.4</p>	<p>3 4.2.1 3 4.2.2 3 4.2.3 3 4.2.4 3 4.2.5 3 4.2.6 3 4.2.7 3 4.2.8 3 4.2.9 3 4.2.10 3 01.1 3 01.2 3 02.1 3 02.2 3 06.1 3 06.2 3 09.1</p>	4.2	4.1	<p>Проверка выполнения практических работ, решение контрольного теста</p>

	<p>1.3.2. Правила работы с жалобами и отзывами гостей. Алгоритм ответа на жалобу и отзыв</p> <p>1.3.3. Решение экстраординарных и конфликтных ситуаций во время проживания</p> <p>1.3.4. Действия сотрудника СПиР при обнаружении забытых и потерянных вещей гостями. Действия сотрудника СПиР при обнаружении ущерба гостинице</p>									
<p>Тема 1.4 Организация и контроль деятельности СПиР</p>	<p>1.4.1 Процедура закрытия смены и передачи смены в СПиР. Виды отчетной документации в СПиР и ее подготовка.</p> <p>1.4.2. Взаимодействие СПиР с другими службами отеля</p> <p>1.4.3. Контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения: способы, методы и правила</p>	<p>Практическая работа №9. Содержание отчетов ночного аудита и передача смены</p> <p>Практическая работа №10. Координация СПиР с другими службами гостиницы</p> <p>Практическая работа №11. Разработка чек-листа по операционным процедурам СПиР</p> <p>Контрольная работа по теме 4 «Организация и контроль деятельности СПиР».</p>	2	16		<p>У 4.2.1</p> <p>У 4.2.2</p> <p>У 4.2.3</p> <p>У 4.2.4</p> <p>У 4.2.5</p> <p>У 4.3.1</p> <p>У 4.3.2</p> <p>У 4.3.3</p> <p>У 4.3.4</p> <p>У 4.4.1</p> <p>У 4.4.2</p> <p>У 01.1</p> <p>У 01.2</p> <p>У 02.1</p> <p>У 02.2</p> <p>У 02.3</p> <p>У 06.1</p> <p>У 06.2</p> <p>У 09.1</p> <p>У 09.2</p> <p>У 09.3</p> <p>У 09.4</p>	<p>3 4.2.1</p> <p>3 4.2.2</p> <p>3 4.2.3</p> <p>3 4.2.4</p> <p>3 4.2.5</p> <p>3 4.2.6</p> <p>3 4.2.7</p> <p>3 4.2.8</p> <p>3 4.2.9</p> <p>3 4.2.10</p> <p>3 01.1</p> <p>3 01.2</p> <p>3 02.1</p> <p>3 02.2</p> <p>3 06.1</p> <p>3 06.2</p> <p>3 09.1</p>	4.2	4.1	<p>Проверка выполнения практических работ, решение контрольного теста</p>
<b>Раздел 04.01.02 Организация обслуживания иностранных гостей</b>			<b>24</b>	<b>40</b>						

<p><b>Раздел 1. Организация службы приема гостей. Тема 1.1. Встреча гостя.</b></p>	<p>Занятие 1.1.1. Ознакомление с терминологией по специальности. Русские эквиваленты основных слов и выражений профессиональной речи. Активизация лексики по речевому этикету работников гостиниц. Занятие 1.1.2. Перевод предложений по теме приветствия и представления гостя. Организация встречи и приветствия гостя. Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения Занятие 1.1.3. Чтение и перевод текста со словарем. Занятие 1.1.4. Активизация лексики по теме. Предоставление информации о типах размещения. Чтение и перевод текста со словарем. Занятие 1.1.5. Активизация лексики. Перевод предложений по теме. Чтение и перевод текста со словарем. Предоставление информации о службах и услугах отеля. Активизация речевых компетенций диалогической речи в предоставлении информации об отеле. Чтение и перевод диалогов.</p>	<p>Работа 1.О. Составление ситуативно-тематического диалога по теме «Приветствие гостей» Работа 2.О. Составление сообщения «Службы и услуги отеля».</p>	<p><b>8</b></p>	<p><b>8</b></p>		<p>У 4.1.1 У 4.1.2</p>	<p>3 4.2.1 3 4.2.2 3 4.2.3 3 4.2.4 3 4.2.5 3 4.2.6 3 4.2.7 3 4.2.8 3 4.2.9 3 4.2.10 3 01.1 3 01.2 3 02.1 3 02.2 3 06.1 3 06.2 3 09.1</p>			<p>Проверка выполнения работы 1.О., 2.О</p>
--	--	---	-----------------	-----------------	--	----------------------------	--	--	--	---

	<p>Занятие 1.1.6. Бизнес услуги в отеле. Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения. Чтение и обсуждение текста. Выполнение заданий.</p> <p>Занятие 1.1.7. Велнесс услуги в отеле. Чтение, перевод и обсуждение профильного текста. Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения.</p>									
<b>Тема 1.2 Телефонный разговор.</b>	<p>Занятие 1.2.1. Активизация профессиональной лексики Технология ведения телефонных переговоров.</p> <p>Занятие 1.2.2. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Составление ситуативно-тематического диалога. Прием телефонных сообщений.</p> <p>Занятие 1.2.3. Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения. Прием и передача сообщений.</p>	<p>Занятие 1.2.3 Работа 3.О.Актуализация речевых компетенций в составлении диалога «Подтверждение бронирования».</p>	<b>2</b>	<b>4</b>		У 4.1.1 У 4.1.2	3 4.2.1 3 4.2.2 3 4.2.3 3 4.2.4 3 4.2.5 3 4.2.6 3 4.2.7 3 4.2.8 3 4.2.9 3 4.2.10 3 01.1 3 01.2 3 02.1 3 02.2 3 06.1 3 06.2 3 09.1			Проверка выполнения работы 3.О.
<b>Тема 1.3. Регистрация гостя.</b>	<p>Занятие 1.3.1. Активизация лексики по теме. Процедура регистрации гостя в отеле. Драматизация диалога. Составление ситуативно-тематического диалога.</p>	<p>Занятие 1.3.2. Работа 4.О. Драматизация диалога "Регистрация гостя".</p> <p>Занятие 1.3.6. Контрольная работа № 1.</p>	<b>6</b>	<b>8</b>		У 4.1.1 У 4.1.2	3 4.2.1 3 4.2.2 3 4.2.3 3 4.2.4 3 4.2.5 3 4.2.6 3 4.2.7 3 4.2.8			Проверка выполнения работы 4.О., Контрольной работы №1.

	<p>Занятие 1.3.3. Чтение, перевод и обсуждение профильного текста. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами.</p> <p>Занятие 1.3.4. Активизация лексики по теме.</p> <p>Прослушивание ситуативно-тематического фрагмента профессионального общения.</p> <p>Предоставление информации справочного характера.</p> <p>Занятие 1.3.5. Систематизация лексико-грамматического материала. Чтение, перевод и обсуждение профессионально-ориентированного текста.</p> <p>Занятие 1.3.7. Итоговое занятие.</p>						<p>3 4.2.9</p> <p>3 4.2.10</p> <p>3 01.1</p> <p>3 01.2</p> <p>3 02.1</p> <p>3 02.2</p> <p>3 06.1</p> <p>3 06.2</p> <p>3 09.1</p>			
<p><b>Раздел 2.</b></p> <p><b>Обслуживание гостя в гостинице.</b></p> <p><b>Тема 2.1.</b></p> <p><b>Проживание гостя в отеле.</b></p>	<p>Занятие 2.1.1. Обслуживание в номере. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Информирование гостей об услугах. Оказание услуг.</p> <p>Занятие 2.1.2. Оказание помощи в поисках служб отеля.</p> <p>Лексический материал по теме.</p> <p>Чтение, профессионально-ориентированного текста.</p> <p>Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения.</p>		<b>2</b>	<b>4</b>		<p>У 4.1.1</p> <p>У 4.1.2</p>	<p>3 4.2.1</p> <p>3 4.2.2</p> <p>3 4.2.3</p> <p>3 4.2.4</p> <p>3 4.2.5</p> <p>3 4.2.6</p> <p>3 4.2.7</p> <p>3 4.2.8</p> <p>3 4.2.9</p> <p>3 4.2.10</p> <p>3 01.1</p> <p>3 01.2</p> <p>3 02.1</p> <p>3 02.2</p> <p>3 06.1</p> <p>3 06.2</p> <p>3 09.1</p>			

	<p>Практика устной речи-драматизация диалога.</p> <p>Занятие 2.1.3. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Составление ситуативно-тематического диалога. Оказание услуг справочного характера.</p>								
<b>Тема 2.2. Работа с жалобой гостя</b>	<p>Занятие 2.2.1. Лексический материал по теме. Языковые средства для выражения извинения, совета, рекомендации. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Культура межличностного общения. Речевой этикет при реакции на жалобу. Вежливые отказы и извинения.</p> <p>Занятие 2.2.2. Лексический материал по теме. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Практика устной речи - драматизация диалога. Удовлетворение потребностей гостя. Забота о клиенте. Проблемы при общении с клиентом.</p> <p>Занятие 2.2.3. Лексический материал по теме. Прослушивание ситуативно-</p>	<p>Работа 5.О. Диалог «Разрешение конфликтной ситуации»</p>	<b>2</b>	<b>6</b>		<p>У 4.1.1</p> <p>У 4.1.2</p>	<p>3 4.2.1</p> <p>3 4.2.2</p> <p>3 4.2.3</p> <p>3 4.2.4</p> <p>3 4.2.5</p> <p>3 4.2.6</p> <p>3 4.2.7</p> <p>3 4.2.8</p> <p>3 4.2.9</p> <p>3 4.2.10</p> <p>3 01.1</p> <p>3 01.2</p> <p>3 02.1</p> <p>3 02.2</p> <p>3 06.1</p> <p>3 06.2</p> <p>3 09.1</p>		<p>Проверка выполнения работы 5.О.</p>

	<p>тематических фрагментов профессионального общения. Практика устной речи - драматизация диалога. Процедура принятия мер по жалобам клиентов. Занятие 2.2.4. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Составление ситуативно-тематического диалога по теме «Помощь в нестандартной и чрезвычайной ситуации».</p>								
<b>Тема 2.3. Выезд гостя</b>	<p>Занятие 2.3.1. Активизация лексики по теме. Чтение и обсуждение профильного текста. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Практика устной речи - драматизация диалога. Способы оплаты. Порядок расчетов. Занятие 2.3.2. Активизация лексики по теме. Языковые средства для выражения сочувствия, извинения, совета, рекомендации. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Практика устной речи - драматизация диалога. Разъяснение счета. Поведение в конфликтной ситуации.</p>	<p>Работа 6.0 Диалог «Отъезд гостя». Занятие 2.3.5. Дифференцированный зачет Контрольная работа №2.</p>	<b>2</b>	<b>10</b>		<p>У 4.1.1 У 4.1.2</p>	<p>3 4.2.1 3 4.2.2 3 4.2.3 3 4.2.4 3 4.2.5 3 4.2.6 3 4.2.7 3 4.2.8 3 4.2.9 3 4.2.10 3 01.1 3 01.2 3 02.1 3 02.2 3 06.1 3 06.2 3 09.1</p>		<p>Проверка выполнения работы 6.0., Контрольной работы №2.</p>



	<p>Занятие 2.3.3. Лексический материал по теме. Прослушивание ситуативно-тематических фрагментов профессионального общения. Практика устной речи - драматизация диалога. Полный расчет с гостем за проживание и оказанные услуги. Форма и порядок оплаты услуг. Отъезд гостя.</p> <p>Занятие 2.3.4. Систематизация лексико-грамматического материала.</p> <p>Занятие 2.3.6. Итоговое занятие.</p>									
<b>Всего часов</b>			<b>66</b>	<b>132</b>						
Учебная практика	<p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Изучение пакета документов для определения функциональных обязанностей сотрудников службы приема и размещения гостей.</li> <li>2.Наблюдение за процессом приема, регистрации и размещения гостей;</li> <li>3.Наблюдение за выполнением процедуры регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</li> <li>4.Обучение информированию потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле.</li> <li>5.Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров);</li> <li>6.Освоение технологии расчета с гостями при наличной и безналичной оплате;</li> <li>7.Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними;</li> <li>8.Наблюдение за процедурой выезда гостей и алгоритмом действий портье (администратора)</li> </ol>									Защита отчета по практике
Производственная практика	<p><b>Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности.</li> <li>2.Определение организационно-правовой формы организации.</li> <li>3.Определение целей и миссии гостиницы.</li> <li>4.Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале.</li> <li>5.Определение и описание характера выполняемых работ (услуг).</li> <li>6.Изучение штатного расписания СПиР. Определение структурных подразделений.</li> <li>7.Изучение организационной структуры подразделений гостиницы.</li> </ol>									Защита отчета по практике

	<p>8.Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reserption, администратор).</p> <p>9.Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reserption с презентацией их в отчете.</p> <p>10.Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.</p> <p>11.Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.</p> <p>12.Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров).</p> <p>13.Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении заезда и выезда гостей. 14.Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>15.Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы.</p> <p>16.Осуществление должностных обязанностей портье.</p> <p>17.Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки.</p> <p>18.Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.</p> <p>19.Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот.</p> <p>20.Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>21.Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации.</p> <p>22.Получение отзыва гостя об оказанных услугах в беседе с персоналом. Получение отзыва гостя об оказанных услугах в анкете.</p>	
Промежуточная аттестация		Экзамен квалификационный

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает наличие учебно-тренинговой лаборатории «Администрирование отеля».

#### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

#### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- принтер;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.
- комплект учебно-методической документации, ЭОР

#### 2. Лаборатории информатики и специализированных компьютерных программ

#### **Оборудование кабинета «информатики и информационно-коммуникационных технологий»:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- компьютеры с лицензионным программным АСУ «OPERA», Fidelio/

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### **1. Основные источники:**

1.1 Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100399.html> (дата обращения: 16.04.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/100399>

1.2 Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 21.11.2023).

1.3 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения:

21.11.2023).1.3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г № 1853

1.4 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 21.11.2023).

## **2. Дополнительные источники:**

2.1 Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

2.2 Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 21.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

2.3 Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 21.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2.4 Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 21.11.2023).

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) в соответствии с перечнем профессий, должностей служащих, является прохождение междисциплинарных курсов МДК 04.01, МДК 04.02 в рамках профессионального модуля.

Перед изучением профессионального модуля обучающиеся изучают следующие учебные дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю, а также осуществляющих руководство производственной практикой (по профилю специальности):

- наличие высшего образования по специальности «Гостиничное дело»;
- опыт обслуживания гостей в рамках деятельности гостиничного предприятия; преподаватели должны проходить стажировку в гостиничном предприятии не реже 1 раза в 3 года.