



**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

---

105318, Россия, г. Москва, Ибрагимова ул., д. 31, к.1. Тел: +7(499) 166-02-27

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего  
(по одной или несколько).  
Администратор гостиницы**

Специальность

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**



Москва, 2025г.

# **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**



## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

### ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (по одной или несколько). Администратор гостиницы

#### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (по одной или несколько). Администратор гостиницы, является составляющей ППССЗ в соответствии с ФГОС в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

#### 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

##### **иметь практический опыт:**

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);

##### **уметь:**

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;

- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технических мероприятий.

##### **знать:**

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,

- этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;

- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий;

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и



нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);

- правила общения с клиентами;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.

1.3. Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:\

#### 1.3.1. 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                                                                                                                                      |

#### 1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код    | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций                                                                                                          |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ВД 3 В | Освоение профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы                                                                                               |
| ПК 3.1 | Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. |
| ПК 3.2 | Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.                                                                                       |
| ПК 3.3 | Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.                     |

#### 1.3.3. Перечень личностных результатов

| Код   | Наименование личностных результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛР 13 | Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности                                                                                                                    |
| ЛР 14 | Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость |

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего часов на освоение ПМ – 241 час,  
в том числе в форме практической подготовки – 179 часов,  
в том числе самостоятельная работа – 6 часов.

Из них на освоение:

МДК – 103 часа,

Практики, в том числе учебной – 36 часов, производственная – 72 часа.

Промежуточная аттестация 24 часов.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Всего, ак.ч. | В т.ч. в форме практической подготовки | Объем профессионального модуля, ак.ч. |                                           |                           |                        |          |                  |                          |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------|----------|------------------|--------------------------|
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                        | Обучение по МДК                       |                                           |                           |                        | Практики |                  | Промежуточная аттестация |
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                        | Всего                                 | В том числе                               |                           |                        |          |                  |                          |
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                        |                                       | Лабораторных работ и практических занятий | Курсовых работ (проектов) | Самостоятельная работа | Учебная  | Производственная |                          |
| 1                                         | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3            | 4                                      | 5                                     | 6                                         | 7                         | 8                      | 9        | 10               | 11                       |
| ПК 3.1.<br>ОК 01 –<br>ОК 05; ОК 09        | <b>Раздел 1.</b> Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы), в т.ч. ПК 3.1.Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). ПК 3.2.Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы. ПК 3.3.Обслуживанием клиентов и проводит | 109          | 71                                     | 103                                   | 71                                        |                           | 6                      |          |                  | 12                       |

|  |                                                                |            |            |            |           |  |          |           |           |           |
|--|----------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-----------|--|----------|-----------|-----------|-----------|
|  | соответствующие<br>организационно-<br>технические мероприятия. |            |            |            |           |  |          |           |           |           |
|  | В т.ч. учебная и<br>производственная<br>практика               | 108        | 108        |            |           |  |          | 36        | 72        | 12        |
|  | <b>Всего</b>                                                   | <b>217</b> | <b>179</b> | <b>103</b> | <b>71</b> |  | <b>6</b> | <b>36</b> | <b>72</b> |           |
|  | Промежуточная аттестация                                       | 24         |            |            |           |  |          |           |           | 24        |
|  | <b>Итого по ПМ.01</b>                                          | <b>241</b> | <b>179</b> | <b>103</b> | <b>71</b> |  | <b>6</b> | <b>36</b> | <b>72</b> | <b>24</b> |



## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ.03)

| 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) (если предусмотрены УП) | Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                           | 2                                                                                                                                                                       | 3                                                                     |
| <b>Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха)</b><br>(ПК 3.1 Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). |                                                                                                                                                                         | <b>241/179<br/>103/71</b>                                             |
| <b>Тема 1. Организация деятельности администратора гостиницы (дома отдыха)</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                         | <b>18</b>                                                             |
| Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы).                                                         | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                       | <b>4</b>                                                              |
|                                                                                                                                                                                             | Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.                                                                                                         |                                                                       |
|                                                                                                                                                                                             | Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции.                                                                                                           |                                                                       |
|                                                                                                                                                                                             | Структура должностной инструкции.                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                                                                                                                                                                             | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                                                | <b>6</b>                                                              |
|                                                                                                                                                                                             | Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).                                                    |                                                                       |
| Тема 1.2. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).                                                                                                                   | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                       | <b>2</b>                                                              |
|                                                                                                                                                                                             | Функциональные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха).                                                                                                      |                                                                       |
|                                                                                                                                                                                             | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                                                                                                | <b>6</b>                                                              |
|                                                                                                                                                                                             | Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).                                                                                                |                                                                       |
| <b>Тема 2. Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.</b><br>(ПК 3.2.Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы).               |                                                                                                                                                                         | <b>20</b>                                                             |
| Тема 2.1. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.                                                        | <b>Содержание</b>                                                                                                                                                       | <b>4</b>                                                              |
|                                                                                                                                                                                             | Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.                                                                                                    |                                                                       |
|                                                                                                                                                                                             | Специфика функций администратора.                                                                                                                                       |                                                                       |
|                                                                                                                                                                                             | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                  | <b>8</b>                                                              |
|                                                                                                                                                                                             | Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и                                                                                                         |                                                                       |

|                                                                                                                                       |                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                                                                       | назначения гостиницы.                                                                               |           |
|                                                                                                                                       | Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.                                                 |           |
| Тема 2.2. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы.                              | <b>Содержание</b>                                                                                   | 2         |
|                                                                                                                                       | Мобильная специфика деятельности администратора.                                                    |           |
|                                                                                                                                       | Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.                               |           |
|                                                                                                                                       | <b>В том числе практических занятий:</b>                                                            | 6         |
|                                                                                                                                       | Деловой этикет администратора.                                                                      |           |
|                                                                                                                                       | Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха. |           |
| <b>Тема 3. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).</b> |                                                                                                     | <b>12</b> |
| Тема 3.1. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха).                                                                  | <b>Содержание</b>                                                                                   | 4         |
|                                                                                                                                       | Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.                                |           |
|                                                                                                                                       | Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.                          |           |
|                                                                                                                                       | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                              | 6         |
|                                                                                                                                       | Основные виды организационных документов.                                                           |           |
|                                                                                                                                       | Назначение организационных документов.                                                              |           |
| Тема 3.2. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды      | <b>Содержание</b>                                                                                   | 2         |
|                                                                                                                                       | Основные виды организационных документов.                                                           |           |
|                                                                                                                                       | Назначение организационных документов.                                                              |           |
|                                                                                                                                       | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                              |           |
| <b>Тема 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.</b>                                       |                                                                                                     | <b>17</b> |
| Тема 4.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха).                                                                   | <b>Содержание</b>                                                                                   | 2         |
|                                                                                                                                       | Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха).                                    |           |
|                                                                                                                                       | Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).                              |           |
|                                                                                                                                       | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                              | 9         |
|                                                                                                                                       | Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от                                |           |

|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                                                           | категории и расположения.                                                                             |           |
| Тема 4.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).                                                                                                                     | <b>Содержание</b>                                                                                     | 2         |
|                                                                                                                                                                                                           | Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). |           |
|                                                                                                                                                                                                           | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                | 4         |
|                                                                                                                                                                                                           | Специфика услуги и методов ее предложения.                                                            |           |
| <b>Тема 5. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</b><br>(ПК 3.3 Обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия). |                                                                                                       | <b>14</b> |
| Тема 5.1. Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).                                                                                                           | <b>Содержание</b>                                                                                     | 2         |
|                                                                                                                                                                                                           | Понятие контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).             |           |
|                                                                                                                                                                                                           | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                | 6         |
|                                                                                                                                                                                                           | Контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).                         |           |
| Тема 5.2. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).                                                                                                            | <b>Содержание</b>                                                                                     | 2         |
|                                                                                                                                                                                                           | Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).                  |           |
|                                                                                                                                                                                                           | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                | 4         |
|                                                                                                                                                                                                           | Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).                  |           |
| <b>Тема 6. Правила общения с клиентами.</b><br>(ПК 3.3 Обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия).                                                         |                                                                                                       | <b>8</b>  |
| Тема 6.1 Правила общения с клиентами.                                                                                                                                                                     | <b>Содержание</b>                                                                                     | 2         |
|                                                                                                                                                                                                           | Основные правила общения с клиентами.                                                                 |           |
|                                                                                                                                                                                                           | Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.                                             |           |
|                                                                                                                                                                                                           | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                | 6         |
|                                                                                                                                                                                                           | Виды делового общения.                                                                                |           |
|                                                                                                                                                                                                           | Типы делового общения.                                                                                |           |
| <b>Тема 7. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.</b>                               |                                                                                                       | <b>14</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                           |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| (ПК 3.3 Обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           |          |
| Тема 7.1. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Содержание</b>                                                                         | 2        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.  |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                    | 4        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.                          |          |
| Тема 7.2. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Содержание</b>                                                                         | 2        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.                        |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.           |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                    | 6        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.                              |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Схема организационно-технических мероприятий.                                             |          |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                           | <b>6</b> |
| <b>Тематика заданий т.1</b><br>1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.<br>2. Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы».<br>3. Составление словаря профессиональных терминов.<br>4. Разбор ситуационных задач по теме.<br><b>Тематика заданий т.2</b><br>1. Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с гостями.<br>2. Подготовка сообщений «Деловой этикет администратора».<br>3. Составление словаря профессиональных терминов.<br>4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.<br>5. Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду администратора».<br><b>Тематика заданий т.3</b><br>1. Подготовка презентаций «Структура соподчинения работников гостиницы».<br>2. Составление словаря профессиональных терминов. |                                                                                           |          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p>3. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>4. Решение ситуационных задач по теме</p> <p><b>Тематика заданий т.4</b></p> <p>1. Подготовка сообщений «Методы предложения дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц».</p> <p>2. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>4. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>5. Разбор ситуационных заданий по теме.</p> <p><b>Тематика заданий т.5</b></p> <p>1. Разбор ситуационных заданий по методам контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).</p> <p>2. Подготовка рефератов «Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы».</p> <p>3. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p><b>Тематика заданий т.6</b></p> <p>1. Подготовка сообщений «Виды делового общения», «Типы делового общения».</p> <p>2. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>3. Разбор ситуационных заданий по теме.</p> <p>4. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p><b>Тематика заданий т.7</b></p> <p>1. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.</p> <p>2. Подготовка сообщений «Конфликтные гости», «Понятие «чтение гостя».</p> <p>3. Составление словаря профессиональных терминов.</p> <p>4. Решение ситуационных групповых заданий по принятию мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.</p> |                  |
| <p><b>Учебная практика</b><br/><b>Виды работ</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>36</b></p> |
| <p>Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p> <p>Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |

|                                                                                                                                                                                                 |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха   |            |
| Ознакомиться с правилами использования этики делового общения                                                                                                                                   |            |
| Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы                                                                                       |            |
| Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы                                                                                                       |            |
| Изучить структуру соподчинения работников гостиницы                                                                                                                                             |            |
| Изучить должностные обязанности работников гостиницы                                                                                                                                            |            |
| Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятия.                          |            |
| Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий  |            |
| Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятия.                            |            |
| <b>Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности)</b><br><b>Виды работ</b>                                                                                                     | <b>72</b>  |
| Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.    |            |
| Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы                                                                                         |            |
| Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха |            |
| Использования этику делового общения                                                                                                                                                            |            |
| Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы                                                                                                  |            |
| Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятия.               |            |
| Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий        |            |
| Промежуточная аттестация                                                                                                                                                                        | <b>24</b>  |
| <b>Всего</b>                                                                                                                                                                                    | <b>241</b> |



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы**

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

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы».

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: автоматизированное рабочее место работника службы приема и размещения, программное обеспечение профессионального назначения (аудиовизуальные, компьютерные, телекоммуникационные средства обучения).

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники:**

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.
13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.
14. Павлова Н.В. Администратор гостиницы.- М, Академия -2012

#### **Электронная библиотека Znanium.com и Юрайт :**

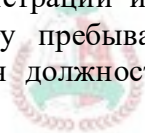
15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
16. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.
17. Тимонина Т.Л.: Гостиничный сервис: Учебное пособие для СПО, /РГГУ, 2020 г (Юрайт)
18. Семеркова Л.Н.: Технология и организация гостиничных услуг: Уч./. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015
19. Тимонина Т.Л., Гостиничный сервис, пособие для СПО/ РГГУ, 2020 г.
20. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва : ИНФРА-М, 2020.

#### **Дополнительные источники:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow\\_DocumID\\_33270.html](http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html)
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.frontdesk.ru/files/International\\_Hospitality\\_law\\_1981.doc](http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc)
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)
6. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт: федер. закон от 22 мая 2003 №54-ФЗ (в ред. от 25 июня 2012 № 94-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12130951/>
7. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>
8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №139-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12148555/>
9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию:



Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. –

Режим доступа: <http://base.garant.ru/10103761/>

11. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen\\_code.htm](http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm)

12. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>

13. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.

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

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

**ПМ.03Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих.  
Администратор гостиницы**

| <b>Результаты<br/>(освоенные<br/>профессиональные<br/>компетенции)</b>                                    | <b>Основные показатели оценки<br/>результата</b>                                                                                           | <b>Формы и методы<br/>контроля и оценки</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| ПК 3.1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, | – точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных | Экспертная оценка результатов               |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.                                                                                       | <p>сооружений и других объектов культуры и отдыха;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</li> <li>– умение использовать этику делового общения</li> </ul>                                                                                                                                                              | <p>деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul>                               |
| ПК 3.2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы</li> <li>– осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы</li> <li>– знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы; структуры соподчинения работников гостиницы, должностных обязанности работников гостиницы</li> </ul>                                                                                                                                                           | <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul> |
| ПК 3.3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия. | <ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременность и точность в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий;</li> <li>– грамотность и точность оформления документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий;</li> <li>– знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических</li> </ul> | <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении и защите результатов практических занятий;</li> <li>- при выполнении работ на производственной практике;</li> <li>- при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</li> </ul> |

|  |             |  |
|--|-------------|--|
|  | мероприятий |  |
|--|-------------|--|

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

