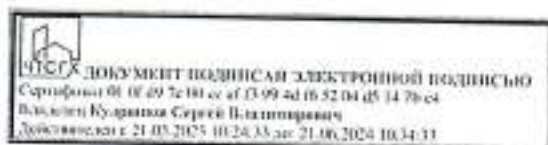




Государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение Чувашской Республики  
«Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства»  
Министерства образования Чувашской Республики



С.В. Кудряшов  
2023г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**  
**профессиональной подготовки**  
**по должности служащего**  
**код профессии «Портье»**

Трудоемкость: 144 ч.

г. Чебоксары, 2023 г

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

основной программе профессионального обучения (профессиональной  
подготовке)  
по должности служащего  
«Портъе»  
(144 академических часа)

Согласовано:

Наименование должности	Ф.И.О.	Протокол ЦК (дата и номер)	Подпись	Дата согласования
Заместитель директора по инновационной и производственной работе	Тюрина М.Н.			02.03.2023
Заведующий отделением дополнительного образования и прикладных квалификаций	Васильева И.Г.			01.08.2023
Председатель цикловой комиссии Социально-правовых и управленческих дисциплин	Порфирьева И.В.	30.08.2023 №1		

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**
- 2. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**
- 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**
- 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы подготовки является формирование профессиональных компетенций, обеспечивающих получение соответствующей квалификации по должности служащего «Портье» по компетенции «Администрирование отеля». Программа направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего, с учетом вида профессиональной деятельности, требований квалификационных характеристик ОКПДТР «25627 Портье» по компетенции «Администрирование отеля».

В случае успешной сдачи квалификационного экзамена слушатель получает квалификацию по должности служащего, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии служащего).

Программа направлена на формирование компетенций в соответствии с трудовыми функциями портье, по которой можно трудоустроиться сферах сервиса, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.). В результате обучения выпускник программы будет способен:

1. Организовать свое рабочее место;
2. Встречать и провожать гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
3. Информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен;
4. Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
5. Координировать деятельность сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

## 1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы обучающийся должен освоить оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения, предусмотренных профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» по компетенции «Администрирование отеля» и получить:

### 1 Трудовые действия:

- Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

### 2 Необходимые умения:

- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

### 3 Необходимые знания:

- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;

- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- Требования охраны труда;
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

### **1.3. Категория обучающихся**

К освоению программы, обеспечивающей возможность получения соответствующей квалификации по профессии рабочего, допускаются лица различного возраста, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья инвалидов.

### **1.4. Нормативно-правовые основания разработки программы**

Нормативно-правовую основу разработки программы составляют:

- 1) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (п. 9 ст. 2 - Основные понятия, п. 8 ст. 73 - Организация профессионального обучения);
- 2) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.07.2013 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- 3) Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»
- 4) профессиональным стандартом «Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»» (утвержден приказом Минтруда России от 17 июня 2019 г. № 412н);
- 5) Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94.

**1.5. Трудоемкость обучения** 144 ак.часа.

**1.6. Форма обучения**

Форма обучения – очная.

**1.7. Итоговая аттестация:** профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.



## 2. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

## 2.1. Учебный план

№ п/ п	Наименование модулей, тем	Общая трудоемкост ь, час.	Всего аудиторных занятий, час.		Учебная практик а, час.	Дистанционн ое обучение	Трудов ые функци и	Форма контрол я
			Теоретическ ое обучение	Практическ ое обучение				
1	<b>Модуль 1. Стандарты по компетенции «Администрирование отеля»</b>							
1.1	Актуальное техническое описание компетенции. Спецификация стандарта Профессионалы по компетенции	2	2	-	-		-	
1.2	Промежуточный контроль	1	-	-	-			зачет
2	<b>Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере</b>							
2.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательск	1	1	-	-		-	

	ой деятельности, работы в качестве самозанятого							
2.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	1	1	-	-		-	
2.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	1	1	-	-		-	
2.4	Промежуточный контроль	1	-	-	-			зачет
<b>Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого</b>								
3.1	Регистрация в качестве самозанятого	0,5	0,5	-	-		-	
3.2	Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан	0,5	0,5	-	-		-	
3.3	Работа в качестве самозанятого	1	1	-	-		-	

3.4	Промежуточный контроль	1		-	-		-	зачет
<b>Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности</b>								
4.1	Требования охраны труда и техники безопасности	3	1	2	-			
4.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции	1	1	-	-			
4.3	Промежуточный контроль	1		-	-			зачет
<b>Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией</b>								
5.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	5		3	2		C/01.3 C/02.3 D/01.3 D/02.3 D/03.3	зачет
<b>Модуль 6. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен</b>								
6.1	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве	24	10	14	-		C/01.3	

	размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения							
6.2	Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	24	4	20	-		C/02.3	
6.3	Промежуточный контроль	2					C/01.3 C/02.3	зачет
<b>Модуль 7. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>								
7.1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное	26	4	22	-	-	D/01.3	

	средство размещения							
7.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	8	4	4	-	-	D/02.3	
7.3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	20	4	16	-	-	D/03.3	
7.4	Промежуточный контроль	3	-	-	-	-		зачет
	<b>Квалификационный экзамен</b>	8	1	7				
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>144</b>						

## 2.2. Примерный календарный учебный график

Наименование модулей, тем	1 месяц				Всего часов обяз.уч.
	1 нед	2 нед	3 нед	4 нед	
Раздел 1. Теоретическое обучение	+				
Модуль 1. Стандарты по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации					
Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере					
Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого					
Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности работа (демонстрационный экзамен)					
Раздел 2. Профессиональный курс		+			
Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенции					
Модуль 5. «Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией»					
Раздел 2. Профессиональный курс		+			
Модуль 6. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен			+		
Модуль 7. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения				+	
<b>Квалификационный экзамен</b>				+	
<b>Всего часов</b>	144				

### 2.3. Учебная программа

Наименование модулей, тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, учебной практики, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
<b>Модуль 1. Стандарты Профессионалы и спецификация стандартов Профессионалы по компетенции «Администрирование отеля».</b> <b>Разделы</b>	
Тема 1.1.1. Актуальное техническое описание по компетенции, Спецификация стандарта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. История, современное состояние и перспективы движения Профессионалы как инструмента развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров.</li> <li>2. Введение в компетенцию «Администрирование отеля»</li> <li>3. Знакомство с Описанием и Конкурсной документацией компетенции «Администрирование отеля»</li> </ol>
Практическое занятие	-
Учебная практика	-
Самостоятельная работа	-
Используемые образовательные технологии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личностно-ориентированные технологии обучения</li> <li>2. Здоровьесберегающие технологии обучения</li> <li>3. Практико-ориентированное обучение</li> <li>4. Объяснительно-иллюстративные технологии обучения</li> </ol>
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	
<b>Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере</b>	
Тема 1.2. Региональные меры содействия занятости, в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Региональные меры содействия занятости</li> <li>2. Индивидуальная предпринимательская деятельность</li> <li>3. Работа в качестве самозанятого</li> </ol>
Тема 2.2. Актуальная ситуация на региональном рынке труда	1. Региональный рынок труда
Тема 2.3. Современные технологии в профессиональной сфере,	1. Современные технологии в профессиональной сфере

соответствующей компетенции	компетенции «Администрирование отеля»
Практическое занятие	-
Учебная практика	-
Самостоятельная работа	-
Используемые образовательные технологии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личностно-ориентированные технологии обучения</li> <li>2. Объяснительно-иллюстративные технологии обучения</li> <li>3. Здоровье сберегающие технологии обучения</li> <li>4. Интерактивные технологии обучения</li> </ol>
<b>Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого</b>	
Тема 3.1 Регистрация в качестве самозанятого	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие самозанятого</li> <li>2. Регистрация в качестве самозанятого</li> </ol>
Тема 3.2. Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Налог на профессиональный доход</li> <li>2. Особый режим налогообложения для самозанятых граждан</li> </ol>
Тема 3.3. Работа в качестве самозанятого	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа в качестве самозанятого</li> </ol>
Практическое занятие	-
Учебная практика	-
Самостоятельная работа	-
Используемые образовательные технологии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личностно-ориентированные технологии обучения</li> <li>2. Здоровьесберегающие технологии обучения</li> <li>3. Практико-ориентированное обучение</li> </ol>
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/87883">https://profspo.ru/books/87883</a></li> <li>2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корнонова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр</li> </ol>



	<p>Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/77001">https://profspo.ru/books/77001</a></p> <p>3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/104910">https://profspo.ru/books/104910</a></p> <p>Дополнительные источники</p> <p>4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;</p> <p>5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;</p> <p>6. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».</p>
<b>Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности</b>	
Тема 4.1. Требования охраны труда и техники безопасности	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила охраны труда и техники безопасности перед началом работы, во время работы и по окончании работы.</li> <li>2. Требования охраны труда в аварийных ситуациях</li> </ol>
Тема 4.2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опасные и вредные производственные факторы</li> </ol>
Практическое занятие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования охраны труда и техники безопасности в индустрии гостеприимства</li> </ol>
Учебная практика	-
Самостоятельная работа	-
Используемые образовательные технологии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личностно-ориентированные технологии обучения</li> <li>2. Объяснительно-иллюстративные технологии обучения</li> <li>3. Здоровьесберегающие технологии обучения</li> </ol>

<p>Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, литературы</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Прообразование : [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/85992">https://profspo.ru/books/85992</a></li> <li>2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/476682">https://urait.ru/bcode/476682</a></li> <li>3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/476682">https://urait.ru/bcode/476682</a></li> <li>4.</li> </ol>
<p><b>Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией</b></p>	
<p>5.1 Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией</p>	
<p>Практическое занятие</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение стартового уровня владения компетенцией «Администрирование отеля»</li> </ol>
<p>Учебная практика</p>	<p>-</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>-</p>
<p>Используемые образовательные технологии</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личностно-ориентированные технологии обучения</li> <li>2. Объяснительно-иллюстративные технологии обучения</li> <li>3. Здоровьесберегающие технологии обучения</li> </ol>

<p>Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, литературы</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/85992">https://profspo.ru/books/85992</a></li> <li>2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/476682">https://urait.ru/bcode/476682</a></li> <li>3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/476682">https://urait.ru/bcode/476682</a></li> </ol>
<p align="center"><b>Модуль 6. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен</b></p>	
<p>6.1 Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации</li> <li>2. Фирменные стандарты обслуживания</li> <li>3. Фирменные стандарты работы администратора гостиницы</li> </ol>
<p>6.2 Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Забота о госте и навыки межличностного общения</li> <li>2. Оказание дополнительных услуг гостям</li> </ol>
<p>Практическое занятие</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Модули управления функциями администратора</li> </ol>

	2. Система управления гостиницей
Учебная практика	-
Самостоятельная работа	-
Используемые образовательные технологии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личностно-ориентированные технологии обучения</li> <li>2. Объяснительно-иллюстративные технологии обучения</li> <li>3. Здоровьесберегающие технологии обучения</li> </ol>
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/87883">https://profspo.ru/books/87883</a></li> <li>2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/77001">https://profspo.ru/books/77001</a></li> <li>3. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></li> <li>4. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование:</li> </ol>

[сайт]. – URL:<https://profspo.ru/books/864722>

5. 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 // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Профобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>
6. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Профобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
9. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL:

	<p><a href="https://urait.ru/bcode/469678">https://urait.ru/bcode/469678</a></p> <p>10. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477254">https://urait.ru/bcode/477254</a></p> <p>11. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/85992">https://profspo.ru/books/85992</a></p> <p>Дополнительные источники</p> <p>12. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;</p> <p>13. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;</p> <p>14. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».</p>
<b>Модуль 7. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>	
7.1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Должностные обязанности портье</li> <li>2. Стандарты операционных технологий (процедура заселения, оказание дополнительных услуг гостям, процедура выселения)</li> </ol>
7.2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология обслуживания гостей</li> <li>2. Использование в работе новейших информационных</li> </ol>

	технологий
Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	1. Стандарты операционных технологий (оказание дополнительных услуг гостям, процедура выселения)
Практическое занятие	1. Стандарты операционных технологий
Учебная практика	-
Самостоятельная работа	-
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/476329">https://urait.ru/bcode/476329</a></li> <li>2. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/104697">https://profspo.ru/books/104697</a></li> <li>3. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/864722">https://profspo.ru/books/864722</a></li> <li>4. 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 // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a></li> <li>5. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для</li> </ol>

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 // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

6. Захарова, Н. А.
7. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
8. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>
9. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
10. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный //



	<p>Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/86151">https://profspo.ru/books/86151</a></p> <p>11. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов: Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/97082">https://profspo.ru/books/97082</a></p> <p>12. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <a href="https://profspo.ru/books/87787">https://profspo.ru/books/87787</a></p> <p>13. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/456006">https://urait.ru/bcode/456006</a></p> <p>14. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клоева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/475785">https://urait.ru/bcode/475785</a></p> <p>15. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие</p>
--	--

для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилова, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

16. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>
17. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
18. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>
19. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. –

URL: <https://profspo.ru/books/91837>

20. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
21. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>
22. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>
23. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
24. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280

с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

25. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.

Дополнительные источники

26. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
27. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
28. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

### 3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции	Компьютер
Мастерская «Администрирование отеля»	Практические работы	Учебные программы

#### 3.2. Использование наглядных пособий и других учебных материалов при реализации программы

1. Мультимедийные презентации к лекционным и практическим занятиям.
2. Федеральная нормативно-правовая документация (приказы, положения, инструктивные письма, стандарты).
3. Локальная нормативно-правовая документация (положения, рабочие учебные планы, рабочие программы).

#### 3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса. Требования к квалификации педагогических кадров:

К реализации программы привлекается лица, имеющие:

- опыт решения практических задач по тематике программы;
- опыт деятельности в системе дополнительного профессионального образования;
- сертифицированный эксперт по соответствующей компетенции;
- сертифицированных эксперт-мастер по соответствующей компетенции;
- экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Профессионалы по компетенции «Администрирование отеля».

#### 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Оценка качества освоения программы осуществляется итоговой аттестационной комиссией в виде квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно

Промежуточная аттестация. Тестирование:

«отлично»- 100%-85% (14-12 ответов)

«хорошо»- 80-65 % (11-9 ответов)

«удовлетворительно» - 60-45% (9-6 ответов)

«неудовлетворительно»- 20-40% - (2-4 ответа)

## **5. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

Автор(ы)/составители:

Витлейкина Ирина Сергеевна, зав.мастерской

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум строительства и городского  
хозяйства» Министерства образования Чувашской Республики, главный  
эксперт по компетенции «Администрирование отеля»

Фонд оценочных средств  
для проведения аттестации<sup>1</sup>  
по основной программе профессионального обучения  
по программе подготовки/ переподготовки/ повышения квалификации  
«Название программы»

*Комплект оценочных средств<sup>2</sup> должен быть приведен в виде перечня типовых заданий.*

Включает также условия выполнения задания (выбрать или добавить необходимые для вашей программы):

1. Место (время) выполнения задания (на учебной/ производственной практике, на рабочем месте, например, в цеху организации (предприятия), мастерской ОУ предприятия и т.п.)
2. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_ мин./час.
3. Слушатель может воспользоваться (указать используемое оборудование (инвентарь), расходные материалы, литературу и другие источники, информационно-коммуникационные технологии и проч.)
4. Указать другие характеристики, отражающие сущность задания.

*Если условия выполнения для разных вариантов различаются, их необходимо привести после текста каждого варианта задания.*

<sup>1</sup> По всем видам аттестации (текущего контроля, промежуточной, итоговой аттестации)

<sup>2</sup> Должны быть приведены в виде перечня типовых заданий. В типовое задание рекомендуется включать:

примерные вопросы для текущего/промежуточного контроля по модулю. Тесты для текущего, промежуточного и/или итогового контроля знаний по программе в целом. Варианты контрольных заданий или кейсов. Примерные темы рефератов, докладов, сообщений, творческих заданий. Темы круглых столов, дискуссий, дебатов. Примеры практических заданий и т.д.