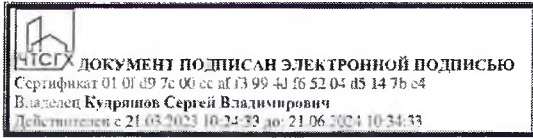




Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства» Министерства образования Чувашской Республики



С.В. Кудряшов  
2024г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**  
**по должности служащего «Портъё»**  
**(профессиональная подготовка)**

**Компетенция:** «Администрирование отеля»

**Категория слушателей:** лица, не имеющие профессию рабочего/должность служащего

**Объем:** 336 академических часов

**Форма обучения:** очная



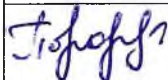
Чебоксары, 2024г.

4

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

основной программы профессионального обучения(профессиональная подготовка) по  
должности служащего «25627Портъе»  
(336 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.	Протокол №1 От 30.08.2024г		30.08.2024
Заведующий отделением дополнительного образования и прикладных квалификаций	Сержантова А.А.			30.08.2024
Председатель цикловой комиссии социально – правовых и управленческих дисциплин	Порфирьева И.В.			30.08.2024

**Основная программа профессионального обучения по должности служащего 25627 «Портъе»  
профессиональная подготовка**

**1. Цели реализации программы**

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

**2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения**

**2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

Программа разработана в соответствии с:

- 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);

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

**Требования к результатам освоения программы**

<b>Виды деятельности</b>	<b>Профессиональные компетенции</b>	<b>Практический опыт</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (25627 «Портъе»).	ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иного средства размещения; – информирования гостей гостиничного комплекса об услугах в гостинице; – выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных	– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиниц; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной	– нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; – правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средств размещения; – правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиничных и иных средствах размещения; – правила проведения

		<p>комплексов или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц;</li><li>– приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы;</li><li>– проведения расчетных операций с гостями;</li><li>– проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены.</li></ul>	<p>форме;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li><li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li><li>– эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;</li><li>– воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;</li><li>–</li></ul>	<p>расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>– принципы бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>– правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>– требования охраны труда;</li><li>– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li><li>– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</li><li>– технологию</li></ul>
--	--	--	---	--

				работы с автоматизированными системами управления; – алгоритм работы с жалобами гостей; –
--	--	--	--	---

### 3. Содержание программы

Категория слушателей: лица, не имеющие профессию рабочего/должность служащего.

Трудоемкость обучения: 33 академических часа.

Форма обучения: очная

#### 3.1 Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе				Форма контроля
			лекции и	Практические и лабораторные занятия	Промежуточный и итоговый контроль	Самостоятельная работа	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1.	<b>Раздел 1 Теоретическое обучение</b>	<b>96</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>64</b>	-
1.1	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	19	2	-	1	16	зачет
1.2	Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	19	2	-	1	16	зачет
1.3	Модуль 3. Общие вопросы по трудоустройству обучающихся в составе студенческих отрядов.	4	4	-	-	-	-
1.4	Модуль 4. Иностранный язык в профессиональной деятельности	36	-	20	-	16	-
1.5	Модуль 5. Специфика студенческих отрядов и	18	2	-	-	-	-

	сферы дальнейшего трудоустройства					16	
<b>2.</b>	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>232</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>128</b>	<b>-</b>
2.1	Модуль 1. Организация работы и самоуправление	28	4	6	2	16	зачет
2.2	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	28	8	3	1	16	зачет
2.3	Модуль 3. Процедура бронирования	34	6	10	2	16	зачет
2.4	Модуль 4. Заселение	34	4	12	2	16	зачет
2.5	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	28	6	5	1	16	зачет
2.6	Модуль 6. Продажа гостиничных услуг	22	2	3	1	16	зачет
2.7	Модуль 7. Управление жалобами	26	5	4	1	16	зачет
2.8	Модуль 8. Процедура выселения	32	4	10	2	16	зачет
<b>3</b>	<b>Квалификационный экзамен: - практическая квалификационная работа</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>336</b>	<b>49</b>	<b>73</b>	<b>22</b>	<b>192</b>	

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	Практические занятия	Промежуточный и итоговый контроль	Самостоятельная работа	
1.	2	3	4	5	6	7	8
1	<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	<b>96</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	64	
1.1	<b>Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	-	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>зачет</b>
1.1.1	Ознакомление с должностью «Портъе»	9	1	-	-	8	
1.1.2	Современные технологии в профессиональной сфере	10	1	-	1	8	
1.2	<b>Модуль 2 Требования охраны труда и техники безопасности</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	-	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>зачет</b>
1.2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	19	2	-	1	16	
1.3	<b>Модуль 3. Общие вопросы по трудоустройству обучающихся в составе студенческих отрядов</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	-	-
1.3.1	Общие вопросы по трудоустройству обучающихся в составе студенческих отрядов	4	4	-	-	-	-
1.4	<b>Модуль 4. Иностранный язык в профессиональной деятельности</b>	<b>36</b>	-	<b>20</b>	-	<b>16</b>	-
1.4.1	Практическое занятие. Заезд и туристическая информация	4		2	-	2	
1.4.2	Практическое занятие. Предоставление	4		2	-	2	

	информации об отеле						
1.4.3	Практическое занятие. Помощь гостю во время проживания	4		2	-	2	
1.4.4	Практическое занятие. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	4		2	-	2	
1.4.5	Практическое занятие. Управление жалобами	4	-	2	-	2	
1.4.6	Практическое занятие. Экстраординарная ситуация	4	-	2	-	2	
1.4.7	Практическое занятие. Процедура выселения	6	-	4	-	2	
1.4.8	Практическое занятие. Деловая переписка	6	-	4	-	2	
<b>1.5</b>	<b>Модуль 5. Специфика студенческих отрядов и сферы дальнейшего трудоустройства</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	
1.5.1	Специфика студенческих отрядов и сферы дальнейшего трудоустройства	18	2	-	-	16	
<b>2</b>	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>232</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>128</b>	
<b>2.1</b>	<b>Модуль 1. Организация работы и самоуправление</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
2.1.1	Нормативные документы	5	2	-	-	3	
2.1.2	Организационная структура отеля	5	2	-		3	
2.1.3	Практическое занятие. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей.	5	-	2	-	3	



2.1.4	Практическое занятие. Чрезвычайные ситуации.	5	-	2	-	3	
2.1.5	Практическое занятие. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.	8	-	2	2	4	<b>Зачет</b>
<b>2.2</b>	<b>Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	
2.2.1	Туристическая информация.	4	2	-	-	2	
2.2.2	Практическое занятие. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.	2	-	-	-	2	
2.2.3	Деловая коммуникация.	6	2	-	-	4	
2.2.4	Практическое занятие. Правила деловой коммуникации (устной и письменной).	6	2	2	-	2	
2.2.5	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля	4	2	-	-	2	
2.2.6	Практическое занятие. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.	6	-	1	1	4	<b>Зачет</b>
<b>2.3</b>	<b>Модуль 3. Процедура бронирования</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
2.3.1	Бронирование	4	2	-	-	2	
2.3.2	Практическое занятие. Предоставление информации об отеле по телефону.	4	-	2	-	2	

	Индивидуальное и групповое бронирование						
2.3.3	Способы бронирования	4	2	-	-	2	-
2.3.4	Практическое занятие. Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони	4	-	2	-	2	
2.3.5	Бронирование отстойки	4	2	-	-	2	
2.3.6	Практическое занятие. Бронирование от стойки	4	-	2	-	2	
2.3.7	Практическое занятие. Автоматизированные системы управления бронирования	4	-	2	-	2	
2.3.8	Практическое занятие. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании	6	-	2	2	2	<b>Зачет</b>
<b>2.4</b>	<b>Модуль 4. Заселение</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
2.4.1	Документы при процедуре заселения гостей	4	2	-	-	2	
2.4.2	Практическое занятие. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей	4	-	2	-	2	
2.4.3	Регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	4	2	-	-	2	
2.4.4	Практическое занятие. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей	4	-	2	-	2	
2.4.5	Практическое занятие. Автоматизированные системы управления при заселении гостей	4	-	2	-	2	

2.4.6	Практическое занятие. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей	4	-	2	-	2	
2.4.7	Практическое занятие. Документы для произведения расчетов с гостями	4	-	2	-	2	
2.4.8	Практическое занятие. Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями	6	-	2	2	2	<b>Зачет</b>
<b>2.5</b>	<b>Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	
2.5.1	Процедуры сопровождения гостей	4	2	-	-	2	
2.5.2	Практическое занятие. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей	4	-	2	-	2	
2.5.3	Работа с гостем при расчетах	5	2	-	-	3	
2.5.4	Практическое занятие. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	5	-	2	-	3	
2.5.5	Процедура передачи смены	5	2	-		3	
2.5.6	Практическое занятие. Процедура передачи смены	5	-	1	1	3	<b>Зачет</b>
<b>2.6</b>	<b>Модуль 6. Продажи гостиничных услуг</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	
2.6.1	Продвижение и продажа услуг	7	2	-	-	5	
2.6.2	Практическое занятие. Продвижение и продажа	7	-	2	-	5	

	услуг гостям по прибытию и во время их пребывания						
2.6.3	Практическое занятие. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	8	-	1	1	6	Зачет
<b>2.7</b>	<b>Модуль 7. Управление жалобами</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	
2.7.1	Управление конфликтами	5	2	-	-	3	
2.7.2	Алгоритм работы с жалобами гостей	5	2	-	-	3	
2.7.3	Практическое занятие. Алгоритм работы с жалобами гостей	5	-	2	-	3	
2.7.4	Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	5	1	-	-	4	
2.7.5	Практическое занятие. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	6	-	2	1	3	Зачет
<b>2.8</b>	<b>Модуль 8. Процедура выселения</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
2.8.1	Документы при регистрации въезда и отъезда гостя	4	2	-	-	2	
2.8.2	Практическое занятие. Процедуры и политика выезда	5	-	2	-	3	
2.8.3	Выставление счетов при выезде гостя	5	2	-	-	3	
2.8.4	Практическое занятие. Процедуры выставления счетов при выезде гостя	4	-	2	-	2	

2.8.5	Практическое занятие. Автоматизированные системы управления (АСУ) при выезде гостей	4	-	2	-	2	
2.8.6	Практическое занятие. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	4	-	2	-	2	
2.8.7	Практическое занятие. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	6	-	2	2	2	Зачет
3	Квалификационный экзамен	8	-	-	8		КЭ
<b>ИТОГО:</b>		<b>336</b>	<b>49</b>	<b>73</b>	<b>22</b>	<b>192</b>	

### 3.3 Учебная программа

#### Раздел 1. Теоретическое обучение

**Модуль 1 Современные технологии в профессиональной сфере** Ознакомление с должностью «Портъе»

**Тема 1.1 Ознакомление с должностью «Портъе».**

Обязанности портъе, требования к должности. Требования рынка труда

**Тема 1.2 Современные технологии в профессиональной сфере.**

Цифровые технологии, информационно-коммуникационные технологии, дистанционное обучение, онлайн-уроки.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности**

**Тема 2.1 Требования охраны труда и техники безопасности.**

Требования охраны труда и техники безопасности, правила проживания в отеле. Регламенты и инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников службы приема и размещения гостей.

**Практическое занятие. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции.**

Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции. Анализ и обоснование специфичных требований охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 3. Общие вопросы по трудоустройству обучающихся в составе студенческих отрядов.**

Тема 1.3.1. Формирование студенческих отрядов. Временное трудоустройство обучающихся.

Тема 1.3.3. Взаимодействие обучающихся в студенческих отрядах с работодателем.

#### **Модуль 4. Иностраннный язык в профессиональной деятельности**

##### **Практическое занятие. Заезд и туристическая информация.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации. Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

##### **Практическое занятие. Заезд и туристическая информация.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации. Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

##### **Практическое занятие. Предоставление информации об отеле.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Ответ на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

##### **Практическое занятие. Помощь гостю во время проживания.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалога по теме.

**Практическое занятие. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

##### **Практическое занятие. Управление жалобами.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

##### **Практическое занятие. Экстраординарная ситуация.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле.

##### **Практическое занятие. Процедура выселения.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

##### **Практическое занятие. Деловая переписка.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

##### **Практическое занятие. Деловая переписка.**

Чтение и перевод текста профессиональной направленности. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

##### **Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

#### **Модуль 4. Специфика студенческих отрядов и сферы дальнейшего трудоустройства**



**Тема 4.1** Специфика студенческих отрядов и сферы дальнейшего трудоустройства

**Раздел 2. Профессиональный курс**

**Модуль 1. Организация работы и самоуправление**

**Тема 1.1 Нормативные документы**

Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

**Тема 1.2 Организационная структура отеля**

Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.

**Практическое занятие. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля. Технологический цикл обслуживания гостей.**

Разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля

**Практическое занятие. Чрезвычайные ситуации.**

Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи. Анализ ситуаций, требующих действий в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций, составление памятки по действиям в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; составление памятки по оказанию первой доврачебной медицинской помощи, отработка навыков оказания первой доврачебной медицинской помощи, анализ ситуаций оказания первой доврачебной медицинской помощи в отеле.

**Практическое занятие. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.**

Офисное оборудование и программное обеспечение. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности. Выполнение операций в АСУ, имеющейся в ПОО (далее – АСУ), практическое освоение алгоритмов, функций и возможностей АСУ.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения**

**Тема 2.1 Туристическая информация.**

Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона

**Практическое занятие. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.**

Составление маршрутов различной продолжительности и направленности для рекомендации гостям по запросу (прогулка по культурным, историческим памятникам и/или знаковым местам, для активного отдыха, шопинг туры и др.). Предоставление информации в ходе деловой игры.

**Тема 2.2 Деловая коммуникация.**

Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля

**Практическое занятие. Правила деловой коммуникации (устной и письменной).**

Разбор практических ситуаций построения устной деловой коммуникации, подготовка резюме, разбор практических ситуаций деловой переписки с гостями, с руководством (служебные записки) с другими службами отеля (заявки в техническую службу, в службу питания и др.); подготовка полной и точной информации для предоставления гостю по материалам сайта отеля (по выбору).

**Тема 3.3 Стандарты внешнего вида сотрудников отеля**

Стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

**Практическое занятие. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.**

Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 3. Процедура бронирования**

**Тема 3.1 Бронирование.**

Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование

**Практическое занятие. Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.**

Предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций; индивидуальное и групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

**Тема 3.2 Способы бронирования.**

Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони

**Практическое занятие. Способы гарантирования и аннулирования бронирования Подтверждение брони.**

Гарантирование и аннулирование бронирования в ходе выполнения практических ситуаций.

**Тема 3.3 Бронирование от стойки**

**Практическое занятие. Бронирование от стойки.**

Бронирование от стойки в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Автоматизированные системы управления бронирования.**

Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании. Работа с автоматизированными системами управления при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.**

Работа с автоматизированными системами управления при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 4. Заселение**

**Тема 4.1. Документы при процедуре заселения гостей.**

Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей

**Практическое занятие. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.**

Соблюдение требований к предоставлению документов при процедуре заселения гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

**Тема 4.2 Регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей**

Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей

**Практическое занятие. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.**

Регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Автоматизированные системы управления при заселении гостей**



Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей. Работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.**

Прием и хранение багажа и ценных вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Документы для произведения расчетов с гостями**

Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями

**Практическое занятие. Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.**

Произведение расчетов с гостями в ходе выполнения практических ситуаций.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле**

**Тема 5.1 Процедуры сопровождения гостей**

Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей

**Практическое занятие. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.**

Активирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций

**Тема 5.2 Работа с гостем при расчетах**

Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами

**Практическое занятие. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.**

Работа с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами в ходе выполнения практических ситуаций.

**Тема 5.3 Процедура передачи смены**

Передача смены.

**Практическое занятие. Процедура передачи смены.**

Передача смены в ходе выполнения практических ситуаций

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 6. Продажи услуг**

**Тема 6.1 Продвижение и продажа услуг**

Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания

**Практическое занятие. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.**

Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.**

Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 7. Управление жалобами**

**Тема 7.1 Управление конфликтами.**

Принципы, лежащие в основе управления конфликтами

**Тема 7.2 Алгоритм работы с жалобами гостей**

Жалобы гостей на качество предоставленных услуг. Алгоритм работы

**Практическое занятие. Алгоритм работы с жалобами гостей.**

Подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг.

**Тема 7.3 Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства**

Жалобы гостей на качество предоставленных услуг, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

**Практическое занятие. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.**

Подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Модуль 8. Процедура выселения**

**Тема 8.1 Документы при регистрации въезда и отъезда гостя**

Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда

**Практическое занятие. Процедуры и политика выезда.**

Регистрация въезда и отъезда гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

**Тема 8.2 Выставление счетов при выезде гостя**

Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда

**Практическое занятие. Процедуры выставления счетов при выезде гостя.**

Выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Автоматизированные системы управления (АСУ) при выезде гостей**

Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей

**Практическое занятие. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.**

Работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

**Практическое занятие. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.**

Работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

**Промежуточная аттестация. Зачет по модулю.**

**Квалификационный экзамен**

**4 Календарный учебный график (порядок освоения модулей)**

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Раздел 1. Теоретическое обучение Модуль 1 Современные технологии в профессиональной сфере (3 часа) Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности (3 часа) Модуль 3. Общие вопросы по трудоустройству обучающихся в составе студенческих отрядов.(4 часа) Модуль 4. Иностранный язык в профессиональной

	деятельности (6 часов)
2 неделя	Модуль 4. Специфика студенческих отрядов и сферы дальнейшего трудоустройства (14 часов) Модуль 5. Специфика студенческих отрядов и сферы дальнейшего трудоустройства (2 часа)
3неделя	Раздел 2. Профессиональный курс Модуль 1. Организация работы и самоуправление (12 часов) Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения (4 часа)
4неделя	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения (8 часов) Модуль3. Процедура бронирования (8 часов)
5 неделя	Модуль3. Процедура бронирования (10 часов) Модуль 4. Заселение (6 часов)
6 неделя	Модуль 4. Заселение (12 часов) Модуль 5 Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле (4 часа)
7 неделя	Модуль 5 Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле (8 часов) Модуль 6. Продажи услуг (6 часов) Модуль 7. Управление жалобами (2 часа)
8 неделя	Модуль 7. Управление жалобами (8 часов) Модуль8. Процедура выселения ( 8 часов)
9 неделя	Модуль 8. Процедура выселения (8 часов)
	Итоговая аттестация ( 8 часов)
*Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

## 5 Организационно-педагогические условия реализации программы

### Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, Программнообеспечения
1	2	3
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции, практические занятия, демонстрационный экзамен	Персональный компьютер Автоматическая система управления гостиницей «Эдельвейс» МФУ Терминал для платежных карт

		Телефон Набор первой медицинской помощи ЖК панель Мини-сейф Устройство для имитации телефонного звонка Ключи-карты для электронных замков Стойка администратора Шкафстеллаждля документовполузакрытый Флипчарт
Аудитория Корпус №2 А 410	практические занятия, тестирование,	ЖК панель Автоматическая система управления гостиницей Персональный компьютер
Аудитория Корпус №1 А107	практические занятия	Персональный компьютер

#### Учебно-методическое обеспечение программы

- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- литературу, справочники и пр.

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 №51-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // Собрание законодательства РФ. – 05.12.1994. – №32. – ст. 3301;
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. От 09.03.2021) // Собрание законодательства РФ. – 29.01.1996. – №5. – ст. 410;
4. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022 г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 02.12.1996. – №49. – ст. 5491;
5. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 15.01.1996. – №3. – ст. 140;
6. Авдеев В.В. Управление персоналом: технология формирования команды, учеб.пособие. – М.: Финансы и статистика, 2020. – 465с.
7. Бабаев Д.Б. Мотивация трудовой деятельности: учеб. – Иваново, 2018. – 245 с.
8. Воденко, К. В. Управление персоналом : учебник/ Воденко К. В. - Москва : Дашков и К, 2019. - 374 с.

#### 6. Кадровые условия реализации программы

Данные педагогических работников, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Должность, наименование организации
<i>Ведущий преподаватель программы</i>		
1.	Витлейкина Ирина Сергеевна	Заведующая мастерской «Администрирование отеля», ЧТСГХ
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>		
2.	Яковлева Виктория Сергеевна	Преподаватель, ЧТСГХ

## 7. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

### Контроль и оценка результатов обучения по программе

Результаты обучения (предмет оценивания) профессиональные компетенции по каждому виду деятельности	Основные критерии оценки результата
1	2
ВД 1 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	Зачтено/незачтено
ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Демонстрация профессиональных знаний при регистрации и размещении гостей
ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Демонстрация профессиональных знаний предоставления информации гостям

24

ПК 5.3.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Демонстрация профессиональных знаний расчета гостей и организация выезда гостей
---	---