



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



С.В.Кудряшов
2025г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(профессиональная подготовка) по профессии рабочего, должности
служащего "Портье"

Компетенция: «Администрирование отеля»

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

Объем: 336 академических часов

Форма обучения: очная

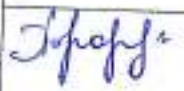
Чебоксары, 2025г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Основной программы профессионального обучения (профессиональная подготовка)
по профессии рабочего, должности служащего "Портье"

(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 30.08.2025г		25.09.25
Заведующий отделением дополнительного образования и прикладных квалификаций	Курилева В.Д.			25.09.25
Председатель цикловой комиссии социально – правовых и управленческих дисциплин	Порфирьева И.В.			25.09.25

1. Пояснительная записка к программе профессионального обучения

1.1. Общая краткая характеристика профессии: вид и суть деятельности, сведения о профессии из профстандарта.

Профессия портье (код 25627) относится к категории обслуживающего персонала гостиниц и отелей. Основная деятельность заключается в обеспечении комфортного пребывания гостей, оказании консультационных услуг и выполнении организационно-технических функций на рецепции отеля.

Вид и суть деятельности:

- Встреча и приветствие: Первое впечатление о гостинице часто формируется именно благодаря работе портье. Они встречают гостей, помогают разместить багаж и обеспечивают дружелюбное общение.
- Регистрация: Проведение процедуры регистрации новых постояльцев, оформление документов проживания, выдача ключей и предоставление необходимой информации о правилах внутреннего распорядка гостиницы.
- Организация сервиса: Решение текущих вопросов клиентов, бронирование столиков в ресторанах, заказ такси, организация экскурсий и предоставление информации о местных достопримечательностях.
- Безопасность: Обеспечение сохранности имущества гостей, контроль над доступом посторонних лиц в помещения гостиницы, реагирование на чрезвычайные ситуации.
- Коммуникация: Постоянное взаимодействие с персоналом разных служб гостиницы для оперативного решения возникающих проблем.

Основные требования профессионального стандарта (33.022)

Профессиональный стандарт №33.022 устанавливает общие квалификационные требования к специалистам сферы гостеприимства. Согласно этому документу, портье должен обладать определенными компетенциями и умениями:

- знание основных положений трудового законодательства и внутренних нормативных актов организации;
- владение иностранными языками (особенно важно для крупных туристических центров);
- умение работать с современными системами бронирования и учета номеров;
- понимание принципов предоставления качественных услуг гостям;
- коммуникабельность, стрессоустойчивость и способность быстро решать нестандартные ситуации.

1.2. Нормативно-правовые основания разработки – перечень документов, наименование профессионального стандарта (стандартов):

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ст.195.1).
2. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (гл.2 ст.11; гл.9 ст.73, 74; гл.10 ст.76).
3. Постановление Правительства РФ от 22.01.2013 N 23 "О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов".
4. Распоряжение Правительства РФ от 31.03.2014 N 487-р "Об утверждении Комплексного плана мероприятий по разработке профессиональных стандартов, их независимой профессионально общественной экспертизе и применению на 2014-2016 годы" (п.13, 15).
5. Приказ Минтруда России от 12.04.2013 N 148н "Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов".
6. Приказ Минтруда России от 29.04.2013 N 170н "Об утверждении методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта".
7. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

8. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 N 513 "Об утверждении перечня профессий рабочих и должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение".

9. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей».

1.3. Цель и задачи реализации программы

Цель:

Профессиональная и личностная подготовка специалистов к выполнению профессиональных обязанностей портье в гостиницах различного уровня обслуживания.

Задачи:

Задачи конкретизируют цель как направления работы:

1. Теоретическая задача: формирование системы профессиональных знаний о сфере гостиничного бизнеса, включая организацию обслуживания гостей, стандарты сервиса, правила внутреннего распорядка гостиницы, основы психологии общения и конфликтологии.

2. Практическая задача: развитие практических навыков взаимодействия с клиентами, умение эффективно решать возникающие проблемы и конфликты, владение процедурами бронирования номеров, приема и размещения гостей, оказания консультационных услуг.

3. Воспитательная задача: формирование позитивного отношения к своей профессиональной деятельности, развитие ответственности, дисциплинированности, уважения к гостям и коллегам, способности проявлять инициативу и стремление к профессиональному росту.

Эти задачи направлены на подготовку квалифицированных специалистов, способных обеспечить высокий уровень сервиса и комфорт пребывания гостей в гостинице.

1.4. Форма, сроки обучения, объём часов, режим обучения.

Форма обучения – очная

Срок обучения – 2,5 месяца

Объем часов – 336

Режим обучения - не чаще 6 раз в неделю, не более 6 академических часов в день.

1.5 Категория обучающихся/ Требования к обучающимся: (возраст, наличие/отсутствие противопоказаний).

Студенты, молодежь, обучающиеся, имеющие образование не ниже основного общего образования. К практическим занятиям производится после прохождения первичного и вводного инструктажей по охране труда, обучения и проверки знания требований охраны, мерам пожарной безопасности

2. Перечень компетенций и планируемые результаты освоения программы

В результате реализации программы у обучающихся должны быть сформированы **компетенции**:

2.1. 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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 3.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 3.2.	Представлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 3.3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт:	– 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 комплексов или иного средства размещения; – организации хранения и выдачи ценностей и багажа гостей гостиниц; – приема заказов гостей и выполнения услуг гостиницы; – проведения расчетных операций с гостями;
---------------------------------	--

	– проведения текущего аудита и передачи дел, отчетов по окончании смены.
Уметь	– 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 форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; – воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
Знать	– 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 расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – принципы бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах 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; – технологию работы с автоматизированными системами управления; – алгоритм работы с жалобами гостей;

3. Формы контроля и оценки результатов освоения программы

В результате контроля и оценки программы профессионального обучения осуществляется комплексная проверка следующих умений, знаний, практического опыта, профессиональных и общих компетенций:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приемов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка умения грамотно использовать информацию гражданскополитической направленности в профессиональной деятельности
ОК. 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Вести здоровый образ жизни культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Оценка умения содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ПК 3.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Демонстрация профессиональных знаний при регистрации и размещении гостей	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 3.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Демонстрация профессиональных знаний предоставления информации гостям	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.

ПК 3.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Демонстрация профессиональных знаний расчета гостей и организация выезда гостей	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
---	---	---

4. Календарный учебный график

Срок реализации программы составляет 2 месяца (8 недель)

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 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 (16 часов)
	Квалификационный экзамен (8 часов)
*Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

5. Учебно-тематический план

№	Наименование раздела, дисциплины (модуля) и тем	Всего аудиторных часов	В том числе		Промежуточный и итоговый контроль (зачет)	Самост. работа	Общая трудоёмкость
			теория	практика			
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1.	Теоретическое обучение	30	10	20	2	64	96
1.1	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	2	2	-	1	16	18
1.2	Модуль 2. Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	1	16	18
1.3	Модуль 3. Общие вопросы по трудоустройству обучающихся в составе студенческих отрядов.	4	4	-		-	4
1.4	Модуль 4. Иностранный язык в профессиональной деятельности	20	-	20		16	36
1.5	Модуль 5. Специфика студенческих отрядов и сферы дальнейшего трудоустройства	2	2	-		16	18
	Раздел 2. Профессиональный курс	92	39	53	12	128	232
2.1	Модуль 1. Организация работы и	10	4	6	2	16	

	самоуправление						
2.2	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	11	8	3	1	16	
2.3	Модуль3. Процедура бронирования	16	6	10	2	16	
2.4	Модуль 4. Заселение	16	4	12	2	16	
2.5	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	11	6	5	1	16	
2.6	Модуль 6. Продажи гостиничных услуг	5	2	3	1	16	
2.7	Модуль 7. Управление жалобами	9	5	4	1	16	
2.8	Модуль 8. Процедура выселения	14	4	10	2	16	
3	Квалификационный экзамен: - практическая квалификационная работа	-	-	-		-	8
	ИТОГО:	122	49	73	12	192	336

6. Содержание разделов (тем) учебных дисциплин программы

Раздел 1. Теоретическое обучение

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

Тема 1.1 Ознакомление с должностью «Портье».

Обязанности портье, 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. Иностранный 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 так же 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

7. Оценочные средства

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 («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

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

Тест:

1. Какова основная функция портье в гостинице?

- а) уборка номеров;
- б) регистрация и обслуживание гостей, координация их запросов;
- в) приготовление блюд в ресторане отеля;
- г) техническое обслуживание оборудования.

Правильный ответ: б) регистрация и обслуживание гостей, координация их запросов.

2. Какой документ гость обязан предъявить при заселении в отель на территории РФ?

- а) водительское удостоверение;
- б) паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность;
- в) медицинскую страховку;
- г) справку с места работы.

Правильный ответ: б) паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность.

3. Что такое «бронирование» в работе портье?

- а) процесс уборки номера;
- б) предварительное резервирование номера гостем;
- в) выдача ключей от номера;
- г) составление отчёта о занятости номеров.

Правильный ответ: б) предварительное резервирование номера гостем.

4. Какой инструмент/программа чаще всего используется портье для ведения учёта занятых и свободных номеров?

- а) бумажный журнал;
- б) система управления гостиницей (PMS — Property Management System);
- в) электронная таблица Excel;
- г) блокнот и ручка.

Правильный ответ: б) система управления гостиницей (PMS — Property Management System).

5. Что должен сделать портье при обнаружении подозрительного предмета в лобби отеля?

- а) переместить предмет в подсобное помещение;
- б) немедленно сообщить руководству и службе безопасности, не прикасаться к предмету;
- в) проигнорировать, если предмет не мешает проходу;
- г) спросить у гостей, чей это предмет.

Правильный ответ: б) немедленно сообщить руководству и службе безопасности, не прикасаться к предмету.

6. Какой тип платежа обычно принимается при заселении для покрытия возможных дополнительных расходов?

- а) полная предоплата за всё проживание;
- б) депозит (залог), который возвращается при выезде;
- в) оплата только за первый день;
- г) рассрочка платежа.

Правильный ответ: б) депозит (залог), который возвращается при выезде.

7. Что означает термин «check-in» в гостиничном деле?

- а) выезд гостя из отеля;
- б) заселение гостя, оформление документов и выдача ключа;
- в) уборка номера после выезда;
- г) бронирование номера онлайн.

Правильный ответ: б) заселение гостя, оформление документов и выдача ключа.

8. Какие данные обычно вносятся в регистрационную карту гостя?

- а) ФИО, документ, удостоверяющий личность, номер комнаты, сроки проживания;
- б) семейное положение и хобби;
- в) номер банковской карты и PIN-код;
- г) список личных вещей, привезённых в отель.

Правильный ответ: а) ФИО, документ, удостоверяющий личность, номер комнаты, сроки проживания.

9. Как портье должен реагировать на жалобу гостя?

- а) отказать, ссылаясь на правила отеля;
- б) выслушать, зафиксировать, передать руководству и предложить решение;
- в) посоветовать гостю обратиться в суд;
- г) сделать вид, что не услышал.

Правильный ответ: б) выслушать, зафиксировать, передать руководству и предложить решение.

10. Что такое «поздний выезд» (late check-out)?

- а) возможность выехать из отеля позже установленного времени за дополнительную плату или по согласованию;
- б) ранний заезд до расчётного часа;
- в) автоматическое продление бронирования;
- г) отмена бронирования.

Правильный ответ: а) возможность выехать из отеля позже установленного времени за дополнительную плату или по согласованию.

11. Какой документ выдаётся гостю при заселении и служит ключом к номеру (в современных отелях)?

- а) бумажный ключ;
- б) электронная ключ-карта;
- в) браслет с QR-кодом;
- г) распечатанный чек.

Правильный ответ: б) электронная ключ-карта.

12. Что обязан сделать портье перед передачей ключа от номера гостю?

- а) проверить наличие свободных полотенец в номере;
- б) убедиться, что номер готов к заселению и документы оформлены;
- в) позвонить в ресторан и заказать ужин;
- г) провести экскурсию по отелю.

Правильный ответ: б) убедиться, что номер готов к заселению и документы оформлены.

13. Какой термин обозначает «расчётный час» в отеле?

- а) время, до которого гость должен выехать из номера;
- б) время завтрака в ресторане;
- в) время смены персонала;
- г) время заезда на парковку.

Правильный ответ: а) время, до которого гость должен выехать из номера.

14. Какие услуги портье обязан проинформировать гостя при заселении?

- а) расписание работы лифта;
- б) часы работы ресторана, бассейна, СПА, правила отеля, экстренные контакты;
- в) личные данные сотрудников отеля;
- г) стоимость ремонта оборудования в номере.

Правильный ответ: б) часы работы ресторана, бассейна, СПА, правила отеля, экстренные контакты.

15. Что делать портье, если гость хочет продлить проживание, а номер уже забронирован на следующие сутки?

- а) отказать без объяснений;
- б) предложить альтернативный номер или связаться с отделом бронирования для поиска решения;
- в) заселить гостя в любой свободный номер без согласования;
- г) попросить гостя покинуть отель в расчётный час.

Правильный ответ: б) предложить альтернативный номер или связаться с отделом бронирования для поиска решения.

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 3.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Демонстрация профессиональных знаний при регистрации и размещении гостей
ПК 3.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Демонстрация профессиональных знаний предоставления информации гостям
ПК 3.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Демонстрация профессиональных знаний расчета гостей и организация выезда гостей

8. Учебно-методическое обеспечение программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции, практические занятия, демонстрационный экзамен	Мастерская по компетенции «Администрирование отеля» по адресу: г. Чебоксары, ул. Ильбеково, дом 6, 4 этаж: Вместимость в мастерской составляет 20 человек.

		-Акустическая система SOLTON LUCKY MIX комплект-1шт. -Компьютер Информатика Atlant X4A8-7600Y-1шт. -Монитор ACER AL1916As 8ms-6шт. -Системный блок Pentium-D820/MB-6шт. -Радиосистема Volta US 2-H-10 голов-1шт. -Телевизор TV Sony KDL-49WF805-1шт. -Стойка ресепшн радиус 4080*510*1150-1шт. -Стол рабочий 140*73*75 -5шт. -Торшер со столиком черн/бел.плафон-1шт. -ЧПМ Орион 100-2шт. -Шкаф высокий со стеклом 77*36*197-2шт. -Память Smart Buy USB Flash 8Gb-3шт. -Буклетница Парус (240*1650мм)-1шт. -Кресло ПРЕСТИЖ GTP C-38 серая-2шт. -Стул ИЗО краш/ткань серая-10шт. -Часы настенные SCARLETT-3шт. -Ящик денежный Штрих-мини CD, механич.-1шт. Мастерская по компетенции «Администрирование отеля» по адресу: г. Чебоксары, ул. Шевченко, дом 31, 1 этаж: Доска магнитно-маркерная "2х3",трехэлемент.100*150/300см-1шт. Коммутатор Switch Ethernet.D-Link DGS-1024D-1шт Компьютер Информатика Atlant X4A8-7600Y - 15 шт. МФУ лазерное монохромное Pantum M7100DN – 1шт. Принтер лазерный HP 1010 -1шт. Рециркулятор бакт."Мегибез"РБОВ 911"МСК" с фильтром -1шт. Телевизор LED 49" LG 49LF540V серебристый (1920x1080) -1шт. Доска магнитно-маркерная "2х3",трехэлемент.100*150/300см(Польша) -1шт. Память DDR3 4GB PC1600 Patriot – 1шт. Память Smart Buy "Clossy" 8GB – 2шт. Подставка –кафедра – 1шт. Стол компьютерный – 15шт. Стол ученический – 9шт
--	--	--

		Стулья ученические – 9шт.
--	--	---------------------------

9. Информационное обеспечение программы

- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- литература, 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.