

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АРЗАМАССКИЙ ТЕХНИКУМ СТРОИТЕЛЬСТВА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБПОУ АТСП

О.Н. Бабушкин

20 20 г.



Основная программа профессионального обучения

Программа профессиональной переподготовки по профессии
ПОРТЬЕ

Квалификация: **3 разряд**

Код профессии: 25627

Категория работников: **рабочий**

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ	4
УЧЕБНЫЙ ПЛАН	5
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	6
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	11
СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	13
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	14
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	15

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа предназначена для переподготовки по рабочей профессии 25627 «Портье» и включает объем учебного материала, необходимый для приобретения профессиональных навыков и знаний, соответствующих требованиям квалификационной характеристики администратора службы приема и размещения.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями профессионального стандарта № 1080 «Работник по приему и размещению гостей»; с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (с изменениями на 25 апреля 2019 года).

Переподготовка специалистов должна проводиться в учебных учреждениях, имеющих лицензию на ведение образовательной деятельности, располагающих базой для практического обучения, в том числе мастерскую «Администрирование отеля», оборудованную в соответствии с требованиями актуального инфраструктурного листа WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля», имеющих классы, компьютерным, презентационным и мультимедийным оборудованием.

Требования к уровню образования: наличие рабочей профессии, неродственной деятельности.

Продолжительность обучения рассчитана на 160 часов. К концу обучения обучающиеся должны иметь все необходимые знания и уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой и /или профессиональным стандартом.

Программу разработал преподаватель специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», эксперт демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс – Ручкина Анастасия Андреевна.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Программа профессиональной переподготовки направлена на формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для деятельности по профессии «Портъе» - 3 разряда.

1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки «Портъе»: оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения.

1.3. Планируемые результаты освоения программы:

Слушатель в результате освоения программы профессиональной переподготовки должен **знать**:

- нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров 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

Слушатель в результате освоения программы профессиональной переподготовки должен **уметь**:

- 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.

1.4. Трудоемкость освоения программы

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 160 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

1.5. Форма обучения

Форма обучения – очная форма, с использованием дистанционных образовательных технологий.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН профессиональной переподготовки по профессии «Портье»

Код	25627
Форма обучения	очная, или очная с использованием ДОТ
Минимальный уровень образования, принимаемых на обучение	рабочая профессия неродственная деятельность
Срок обучения	160 часов, 4 недели, 1 месяца
Вид выдаваемого документа	свидетельство
Уровень квалификации (разряд):	3 разряд

№п/п	Курсы, предметы	Всего	Аудиторная работа*		Дистанционное обучение**		Сам. раб.	График изучения предметов (количество часов в неделю)					
			Из них		Из них			Недели:					
			Теор. обуч.	Прак. обуч.	Теор. обуч.	Прак. обуч.		1	2	3	4		
1.	Теоретическое обучение	44											
1.1.	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	28	20		20		8	28					
1.2.	Нормативно - правовое обеспечение профессиональной деятельности	16	10		10		6	12	4				
2.	Практическое обучение	96											
2.1.	Учебная практика	36		36					32	4			
2.2.	Производственная практика	60		60						36	24		
3.	Промежуточная аттестация	4							4				
4.	Консультация	8											8
5.	Квалификационный экзамен	8											8
	ИТОГО:	160						40	40	40	40		

*при очной форме обучения

**при очной форме с использованием дистанционных образовательных технологий

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа теоретического обучения

1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей

Тема	Количество часов
Организация работы службы приема и размещения с гостями	4
Охрана труда и техника безопасности	2
Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	4
Технология обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	4
Особенности работы с гостями	2
Документация службы приема и размещения	2
Оформление выезда гостя	4
Взаимодействие службы приема размещения с другими службами гостиницы.	2
Организация ночного аудита	4
Всего	28

1.1. Организация работы службы приема и размещения с гостями

Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.

Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.

Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.

Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.

1.2. Охрана труда и техника безопасности

Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности. Проведение противопожарной подготовки работников.

Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице. Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно – гигиенические условия. Электробезопасность в гостинице. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.

1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями

Организация приёма, регистрации гостей. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

1.4. Технология обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.

Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы

приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.

1.4. Особенности работы с гостями.

Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.

Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.

Комплименты VIP гостям.

Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.

1.5. Документация службы приема и размещения.

Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.

1.6. Оформление выезда гостя

Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс - выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.

Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета.

Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.

Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.

Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

1.7. Взаимодействие службы приема размещения с другими службами гостиницы.

Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.

1.8. Организация ночного аудита

Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.

2. Нормативно – правовое обеспечение профессиональной деятельности

Тема	Количество часов
Законодательное и нормативно – правовое регулирование профессиональной деятельности	8
Основы документационного обеспечения деятельности	8
Всего	16

2.1. Законодательное и нормативно – правовое регулирование профессиональной деятельности

Законодательные акты и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность. Система сертификации услуг гостиниц.

2.2. Основы документационного обеспечения деятельности

Стандарты, нормы и правила ведения гостиничной документации. Оформление основных видов управленческих документов.

Практическое обучение

Программа учебной практики

Вид работы	Количество часов (36)
Инструктаж по технике безопасности при работе с оборудованием в мастерской	2
Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	4
Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	2
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	4
Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	2
Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	4
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	4
Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	2
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	2
Оформление и подготовка счетов гостей.	2
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	2
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	2

Программа производственной практики

Вид работы	Количество часов (60)
Ознакомиться с организацией прохождения практики. Пройти инструктаж по охране труда и пожарной безопасности на предприятии.	2
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	4
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
Выполнение подсчета стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	4
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с потребителями	2
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	2
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	4
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
Оформление документов по кассовым операциям.	4
Выполнение обязанностей ночного портье.	4
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	6
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	4
Заполнить дневника, отчета по практике	2

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Условия реализации должны обеспечивать: достижение планируемых результатов освоения учебной программы в полном объеме; соответствии применяемых форм, средств и методов обучения категориям слушателей.

Материально – технические требования

Обучение проводится в мастерской «Администрирование отеля», перечень оборудования которой полностью соответствует актуальному инфраструктурному листу WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля»

Наименование компонентов	Количество, шт.
Технические средства обучения:	
Акустическая система	1
ЖК панель с мобильной стойкой и кабелем для подключения	1
МФУ	1
Мышка	6
Ноутбук	7
Система электронного обучения Moodle	1
Микрофонная радиосистема с головным микрофоном и карманным передатчиком, готовым кабелем для подключения к микшеру	1
Пилот, 6 розеток 5 м.	7
Флэш-накопитель	5
Оборудование и материалы обучения:	
Набор первой медицинской помощи	1
Ключи-карты для электронных замков	5
Кресло для гостиной	1
Кресло офисное	1
Офисный стол	1
Лотки для бумаг	4
Стеллаж	1
Стойка администратора службы приема и размещения	1
Таймер	1
Телефон	1
Терминал для платежных карт	1
Устройство для эмитации телефонного звонка	1
Энкодер для магнитных карт	1
Стол журнальный	1
Стол переговорный модульный	1
Часы настенные с временем и названиями городов мира	3
Информационные материалы:	
Учебно – методические пособия, содержание материалы для обучения по разделам, указанным в программе. Могут быть представлены в виде печатных изданий, плакатов, электронных учебных материалов, тематических фильмов, презентаций	1 комплект учебных материалов/1 группа обучающихся
Информационный стенд:	
Копия лицензии с соответствующим приложением	1

Программа обучения	1
Учебно – тематический план	1
Календарный учебный график (на каждую учебную группу)	1
Расписание занятий	1
Адрес официального сайта в информационно – телекоммуникационной сети «интернет»	1
Общее оборудование:	
Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	2
Огнетушитель углекислотный ОУ-1	2

СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Промежуточная аттестация проводится в виде дифференцированного зачета.

Итоговая аттестация проводится после прохождения слушателями обучения и промежуточных аттестаций. Итоговая аттестация проходит в виде квалификационного экзамена, включает в себя ответы на теоретические вопросы, составленные в соответствии с настоящей программой, выполнение практического задания.

Итоговая и промежуточные аттестации проводятся с использованием материалов, разработанных преподавателями и утвержденных руководителем Ресурсного центра, результаты аттестаций оформляются протоколами.

Знания, умения и навыки обучающийся при итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» – если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами юридической практики, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» – если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» – если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» – если обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

По окончании обучения по данной учебной программе и успешном прохождении квалификационного экзамена слушателю выдается свидетельство о профессии должности служащего с присвоением квалификации «Портье 3 разряда».

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Вопросы теоретической части

1. Оценка значимости профессии на современном этапе экономического развития.
2. Профессиоведческая характеристика трудовой деятельности, специфические особенности труда, уровни квалификации.
3. Требования профессии с учетом индивидуальных особенностей организации.
4. Этические элементы служебного общения: этика приказа и просьбы, принципы наказания. Благодарность и комплимент как форма поощрения.
5. Этапы, вербальные и невербальные средства общения.
6. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
7. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
8. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
9. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье.
10. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю
12. Особенности работы с VIP- гостями.
13. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
14. Необходимые для работы документы службы приема и размещения.
15. Законодательное и нормативно – правовое регулирование профессиональной деятельности.

Вопросы практической части

1. Организовать рабочее место сотрудника службы приема и размещения
2. Выяснить потребности и пожелания гостя относительно услуг в модельной ситуации
3. Работа с программой. Начисление на счет гостя оплаты за дополнительные услуги.
4. Оформить VIP- гостя.
5. Осуществить заселение корпоративных клиентов в модельной ситуации
6. Регистрация иностранного гражданина в модельной ситуации
7. По предложенной ситуации выполнить экспресс -выписку гостя.
8. Ознакомить гостя с услугами гостиницы.
9. Проинформировать гостя о правилах безопасности проживания в гостинице.
10. Провести ночной аудит и передачу дел по окончании смены.
11. Подготовить счет гостю в модельной ситуации
12. Составить алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными
13. Составить перечень технического оснащения рабочего места портье
14. Составить перечень документов строгой отчетности
15. Составить алгоритм использования технических, телекоммуникационных средств для работы с гостями.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Список нормативных актов

1. ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования»
2. ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
3. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»
4. Профессиональный стандарт: №33.022 «Работник по приему и размещению гостей»

Список учебной литературы

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2018.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2018.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: ИНФРА-М, 2014.

Интернет – ресурсы

1. Электронного – библиотечная система - <https://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» - <https://biblioclub.ru/>