

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

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГБПОУ АТСП

О.Н. Бабушкин

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Основная программа профессионального обучения

Программа профессиональной подготовки по профессии  
**ПОРТЬЕ**

Квалификация: **3 разряд**

Код профессии: 25627

Категория работников: **рабочий**

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....	6
УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	7
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ .....	8
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ .....	14
СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ .....	16
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....	17
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	18

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа предназначена для подготовки 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 Законом РФ от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Общероссийским классификатором профессий рабочих, служащих, ОК 016-94, 01.11.2005 г., Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих (ЕТКС), 2014г., 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).

Подготовка 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.

В случае реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий обязательно наличие компьютерного интерактивного оборудования и электронной платформы дистанционного обучения.

Продолжительность обучения рассчитана на 320 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 подготовки направлена на формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для деятельности по профессии «Портье» - 3 разряда.

### **1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности**

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной подготовки «Портье»: 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 подготовки 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 подготовки 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 – 320 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

#### **1.5. Форма обучения**

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

## **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения программы подготовки обучающийся должен уметь выполнять следующие трудовые действия:

- 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.

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН профессиональной подготовки по профессии «Портье»

Код	25627
Форма обучения	очная, или очная с использованием ДОТ
Минимальный уровень образования, принимаемых на обучение	основное общее образование
Срок обучения	неродственная профессия
Вид выдаваемого документа	320 часов, 8 недель, 2 месяца
Уровень квалификации (разряд):	свидетельство
	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	5	6	7	8			
<b>1.</b>	<b>Общепрофессиональные дисциплины</b>	<b>36</b>																
1.1.	Социально-экономические аспекты профессиональной деятельности	10	6		6		4	10										
1.2.	Этика и психология делового общения	12	8		8		4	12										
1.3.	Охрана труда и техника безопасности	14	10		10		4	14										
<b>2.</b>	<b>Профессиональные дисциплины</b>	<b>68</b>																
2.1.	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	46	32		32		14		40	6								
2.2.	Нормативно-правовое обеспечение профессиональной деятельности	22	14		14		8			22								
<b>3.</b>	<b>Практическое обучение</b>	<b>192</b>																
3.1.	Учебная практика	80		80						8	40	32						
3.2.	Производственная практика	112		112								8	40	40	24			
<b>4.</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>8</b>						4		4								
<b>5.</b>	<b>Консультация</b>	<b>8</b>																8
<b>6.</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>8</b>																8
	<b>ИТОГО:</b>	<b>320</b>						40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

\*при очной форме обучения

\*\*при очной форме с использованием дистанционных образовательных технологий

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### Программа теоретического обучения Общепрофессиональные дисциплины

#### Тема 1. Социально-экономические аспекты профессиональной деятельности

Тема	Количество часов
Введение в профессию. Профессиональное самоопределение в условиях социально-экономических преобразований.	4
Основы рыночной экономики и предпринимательства.	6
Всего	10

##### *1.1. Введение в профессию. Профессиональное самоопределение в условиях социально-экономических преобразований.*

Оценка значимости профессии на современном этапе экономического развития. Требования современного производства к уровню знаний, умений и навыков специалиста. Профессиоведческая характеристика трудовой деятельности, специфические особенности труда, уровни квалификации. Требования профессии с учетом индивидуальных особенностей предприятия.

##### *1.2. Основы рыночной экономики и предпринимательства.*

Понятие об экономике. Факторы производства и доходы их собственников. Рынок и его составляющие. Этапы и проблемы развития рынка. Конъюнктура рынка. Спрос и предложение. Виды предприятий малого бизнеса, их функции. Создание предприятия, оформление документов. Законодательство и периодическая ответственность в сфере предпринимательства.

Капитал: основной и оборотный. Издержки производства и прибыль. Себестоимость продукции и услуг. Норма прибыли, рентабельность. Распределение прибыли.

Управление финансами. Учет денежных средств. Финансовая отчетность.

#### Тема 2. Этика и психология делового общения

Тема	Количество часов
Понятие об этике и психологии делового общения	2
Психологические аспекты коммерческой деятельности	4
Коммерческая деятельность и этика	2
Деловая этика	4
Всего	12

##### *2.1 Понятие об этике и психологии делового общения.*

Межпредметная связь психологии, этики и делового общения. Роль психологических знаний в рамках делового общения. Деловое общение в коммерческой деятельности. Этапы, вербальные и невербальные средства общения.

##### *2.2. Психологические аспекты коммерческой деятельности.*

Психические процессы, их влияние на покупательский спрос: внимание, ощущение, восприятие, память, мышление, воображение. Психотипы сотрудников по темпераменту и характеру и их учет в деятельности. Мотивация коммерческой деятельности. Роль



предпринимательства в формировании жизненных ориентиров.

### **2.3. Коммерческая деятельность и этика.**

Понятие «профессиональная этика», история. Этические основы деловой культуры.

### **2.4. Деловая этика.**

Этические элементы служебного общения: этика приказа и просьбы, принципы наказания. Благодарность и комплимент как форма поощрения. Теория коллектива. Структура коллектива. Стили управления коллективом.

## **Тема 3. Охрана труда и техника безопасности**

<b>Тема</b>	<b>Количество часов</b>
Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.	6
Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.	8
<b>Всего</b>	<b>14</b>

### **3.1. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.**

Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности. Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников.

### **3.2. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.**

Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице. Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно – гигиенические условия. Электробезопасность в гостинице. Обучение персонала.

## **Профессиональные дисциплины**

### **1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей**

<b>Тема</b>	<b>Количество часов</b>
Организация работы службы приема и размещения с гостями	8
Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	4
Технология обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	8
Особенности работы с гостями	6
Документация службы приема и размещения	4
Оформление выезда гостя	6
Взаимодействие службы приема размещения с другими службами гостиницы.	6
Организация ночного аудита	4
<b>Всего</b>	<b>46</b>

#### **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. 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.

### ***1.3. 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**

<b>Тема</b>	<b>Количество часов</b>
Законодательное и нормативно – правовое регулирование профессиональной деятельности	12
Основы документационного обеспечения деятельности	10
<b>Всего</b>	<b>22</b>

### ***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

<b>Вид работы</b>	<b>Количество часов (80)</b>
Инструктаж по технике безопасности при работе с оборудованием в мастерской	2
Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	6
Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	4
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	8
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.	6
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	6
Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	8
Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6
Оформление и подготовка счетов гостей.	6
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	8
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	8

### Программа производственной практики

Вид работы	Количество часов (112)
Ознакомиться с организацией прохождения практики. Пройти инструктаж по охране труда и пожарной безопасности на предприятии.	4
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	10
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	8
Выполнение подсчета стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	8
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с потребителями	6
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	8
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	8
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	10
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	8
Оформление документов по кассовым операциям.	8
Выполнение обязанностей ночного портье.	10
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.	8
Заполнить дневника, отчета по практике	4

## 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

Наименование компонентов	Количество, шт.
<b>Технические средства обучения:</b>	
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
<b>Оборудование и материалы обучения:</b>	
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
<b>Информационные материалы:</b>	
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
<b>Информационный стенд:</b>	
Копия лицензии с соответствующим приложением	1
Программа обучения	1
Учебно – тематический план	1
Календарный учебный график (на каждую учебную	1

группу)	
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 обучающихся 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/>