

Министерство образования Пензенской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Пензенской  
области  
«Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса»

СОГЛАСОВАНО

представитель работодателя

*Григорьев*

«27» 11

2020г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ ПО ПКСТПБ

Т.Ю. Пронькина

«27» 11

2020г.



Программа  
профессиональной подготовки  
по профессии 25627 Портье

г. Пенза, 2020 год

## Содержание

<b>1. Цели реализации программы</b>	<b>3</b>
<b>2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.</b>	<b>3</b>
<b>3. Содержание программы</b>	<b>4</b>
<b>4. Материально-технические условия реализации программы</b>	<b>7</b>
<b>5. Учебно-методическое обеспечение программы</b>	<b>7</b>
<b>6. Оценка качества освоения программы</b>	<b>8</b>
<b>7. Составители программы</b>	<b>8</b>

## **1. Цели реализации программы**

**1.1. Цели реализации программы.** Программа профессиональной подготовки по профессии «Портье» направлена на обучение лиц, не имеющих среднего профессионального образования (по профессии рабочего или должности служащего).

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

#### **2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций**

В результате освоения программы профессиональной подготовки слушатель должен **знать:**

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о Правила проживания в отеле;
- техника безопасности и охраны труда;
- документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры)
- правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря
- порядок расчета с посетителями, сдачи наличных денег, чеков, талонов.

**уметь:**

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать политику конфиденциальности;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

Программа разработана в соответствии с:

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих;

спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications).

#### **2.2 Требования к результатам освоения программы**

В результате освоения программы присваивается квалификация «Портье».

### 3. Содержание программы

Категория слушателей: лица, не имеющие среднего профессионального образования (по профессии рабочего или должности служащего).

Трудоемкость обучения: 102 академических часа.

Форма обучения: очная.

При освоении программы могут быть использованы ДОТ, элементы электронного обучения.

#### 3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
<b>I</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	
<b>1.</b>	<b>Современные профессиональные технологии</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	Зачет
1.1	Основы менеджмента	4	2		2	
1.2	Управление персоналом	4	2		2	
<b>2.</b>	<b>Общепрофессиональный курс</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
2.1	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»	6	2	2	2	Зачет
2.2	Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
<b>3.</b>	<b>Специальный курс</b>	<b>30</b>	<b>24</b>		<b>6</b>	
3.1	Профессиональный модуль 1 Процедуры заселения и выселения гостей отеля.	10	8		2	Экзамен
3.2	Профессиональный модуль 2 Организация процесса проживания гостей отеля	10	8		2	Экзамен
3.3	Профессиональный модуль 3 Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.	10	8		2	Экзамен
<b>II</b>	<b>Практическое (производственное) обучение</b>	<b>42</b>		<b>40</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
<b>III</b>	<b>Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (</b>	<b>10</b>			<b>10</b>	<b>Экзамен</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>102</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	

#### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ.	промеж. и	

				занятия	итог.контр оль	
1	2	3	4	5	6	7
<b>I</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	
<b>1.</b>	<b>Современные профессиональные технологии</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	
<b>1.1</b>	<b>Основы менеджмента</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>Зачет</b>
1.1.1	Организационные структуры гостиничных предприятий	2	2			
1.1.2	Промежуточная аттестация	2			2	
<b>1.2</b>	<b>Управление персоналом</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>Зачет</b>
1.2.1	Корпоративная культура и взаимодействие служб гостиничного предприятия.	2	2			
1.2.2	Промежуточная аттестация	2			2	
<b>2.</b>	<b>Общепрофессиональный курс</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>2.1</b>	<b>Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.1.1	История, современное состояние и перспективы движения WorldSkillsInternational (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы») как инструмента развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров.	2	2			
2.1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	2		2		
2.1.3	Промежуточная аттестация	2			2	
<b>2.2</b>	<b>Требования охраны труда и техники безопасности</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>
2.2.1	Инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников отеля.	4	2	2		
2.2.2	Промежуточная аттестация	2			2	
<b>3.</b>	<b>Специальный курс</b>	<b>30</b>	<b>24</b>		<b>6</b>	
<b>3.1</b>	<b>Профессиональный модуль 1 Процедуры заселения и выселения гостей отеля.</b>	<b>10</b>	<b>8</b>		<b>2</b>	<b>Экзамен</b>
3.1.1	Регистрация и размещение гостей	4	4			
3.1.2	Выселение гостя, формирование счета за проживание.	4	4			
3.1.3	Промежуточная аттестация	2			2	
<b>3.2</b>	<b>Профессиональный модуль 2. Организация процесса проживания гостей отеля</b>	<b>10</b>	<b>8</b>		<b>2</b>	<b>Экзамен</b>
3.2.1	Помощь гостю в процессе	4	4			

	проживания, предоставление туристической и другой информации.					
3.2.2	Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.	4	4			
3.2.3	Промежуточная аттестация	2			2	
3.3	<b>Профессиональный модуль 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.</b>	10	8		2	<b>Экзамен</b>
3.3.1	Процедура бронирования, виды и способы	4	4			
3.3.2	Работа с жалобами и предложениями гостей	4	4			
3.3.3	Промежуточная аттестация	2			2	
<b>II</b>	<b>Практическое (производственное) обучение</b>	<b>42</b>		<b>40</b>	<b>2</b>	Зачет
<b>III</b>	<b>Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа</b>	<b>10</b>			<b>10</b>	Экзамен
	<b>ИТОГО:</b>	102	32	44	26	

### 3.3. Учебная программа

#### Современные профессиональные технологии

#### Основы менеджмента

Организационные структуры гостиничных предприятий

Промежуточная аттестация

#### Управление персоналом

Корпоративная культура и взаимодействие служб гостиничного предприятия.

Промежуточная аттестация

#### Общепрофессиональный курс

#### Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS

#### «Администрирование отеля»

История, современное состояние и перспективы движения WorldSkillsInternational (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы») как инструмента развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров.

Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции

Промежуточная аттестация

#### Требования охраны труда и техники безопасности

Инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников отеля.

Промежуточная аттестация

#### Специальный курс

#### Профессиональный модуль 1 Процедуры заселения и выселения гостей отеля.

Регистрация и размещение гостей

Выселение гостя, формирование счета за проживание.

Промежуточная аттестация

#### Профессиональный модуль 2. Организация процесса проживания гостей отеля

Помощь гостю в процессе проживания, предоставление туристической и другой информации.

Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Промежуточная аттестация

**Профессиональный модуль 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.**

Процедура бронирования, виды и способы

Работа с жалобами и предложениями гостей

Промежуточная аттестация

**Практическое (производственное) обучение**

**Квалификационный экзамен:**

- проверка теоретических знаний;

- практическая квалификационная работа

#### 3.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (дни, недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Процедуры заселения и выселения гостей отеля.
2 неделя	Организация процесса проживания гостей отеля
3 неделя	Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.
4 неделя	Экзамен

#### 4. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Лаборатория ( 4 рабочих места)	Лабораторные работы	Расходные материалы: Мебель, оборудование.
Компьютерный Класс	Практические занятия, тестирование	Компьютеры
Лаборатория ( 4 рабочих места)	Экзамен	Расходные материалы: Мебель, оборудование.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

Инструкция по Техники безопасности и Охране труда;

Профессиональный стандарт «Администратор гостиницы» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н);

Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085)

Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, 2018г.

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,2019г.

Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,2017г.

Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж,2018г.

Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)- Режим доступа: <https://worldskills.ru>;

Единая система актуальных требований Ворлдскиллс - Режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

## **6. Оценка качества освоения программы**

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей (разделов) программы проводится в виде зачетов и экзаменов.

1.1 Основы менеджмент- зачет

1.2 Управление персоналом - Зачет

2.1 Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля» -Зачет

2.2 Требования охраны труда и техники безопасности - Зачет

3.1 Профессиональный модуль 1. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.-  
Экзамен

3.2 Профессиональный модуль 2. Организация процесса проживания гостей отеля -  
Экзамен

3.3 Профессиональный модуль 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия. - Экзамен

II Практическое (производственное) обучение-Зачет

III Квалификационный экзамен:

- проверка теоретических знаний;

- практическая квалификационная работа

## **7. Составители программы**

Гудкова Д.Р., преподаватель, ГАПОУ ПО ПКСТПБ

Глебова И.О., преподаватель, ГАПОУ ПО ПКСТПБ