

Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Иркутской области  
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАПОУ ИКЭСТ  
Н.Ф. Кудинова  
«28» 05 2021 г.



**Основная программа профессионального обучения (профессиональной  
подготовки) по профессии 25627 Портье**

Иркутск, 2021

Основная программа профессионального обучения рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии, протокол от 11.05.2021 № 7

Основная программа профессионального обучения рекомендована к утверждению на заседании Научно-методического совета колледжа, протокол от 26.05.2021 № 4

Составитель: Юрченко Ася Константиновна, преподаватель

Рецензент: Дашинова В.А., ведущий специалист по развитию персонала ООО «ГрандБайкал»

# 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения направлена на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, получение указанными лицами квалификации по профессии рабочего, должности служащего и присвоение им квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

## 1.2. Планируемые результаты обучения

### 1.2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Осуществлять подготовку рабочих мест и распределять работу между сотрудникам службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
2	Предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
3	Выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
4	Встречать, размещать и регистрировать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
5	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
6	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
7	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Программа разработана в соответствии с:

- Приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;

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

К освоению программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Присваиваемый квалификационный разряд/класс/категория: 3.

Срок освоения программы: 144 час.

Форма обучения: очная.

### **1.2.2. Требования к результатам освоения программы**

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции в соответствии с разделом 1.2.1. программы.

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

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о правилах проживания в отеле; о технике безопасности и охраны труда; о документах, 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);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этика общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами; юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;

- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику загруженности номерного фонда;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- особенности работы с банковскими картами.
- цель рекламной деятельности, используемой отелем;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт).
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;
- учёт любых возмещений ущерба;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.

***уметь:***

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;

- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостям
- предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
- максимально увеличивать объем продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда;

- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

### 1.3. Программа может быть реализована с использованием электронного обучения, ДОТ по темам:

- Модуль 1. Организация работы и самоуправление, 2 час.
- Модуль 3. Процедура бронирования, 2 час.
- Модуль 4. Заселение, 2 час.
- Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле, 2 час.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборатор. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1.</b>	<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1.1	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	2	1	-	1	Зачет
1.2	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	8	4	2	2	Зачет
1.3	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
<b>2.</b>	<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>	<b>125</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>16</b>	
2.1	Модуль 1. Организация работы и самоуправление	16	8	6	2	Зачет
2.2	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	16	8	6	2	Зачет
2.3	Модуль 3. Процедура бронирования	20	8	10	2	Зачет
2.4	Модуль 4. Заселение	20	8	10	2	Зачет
2.5	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	14	6	6	2	Зачет
2.6	Модуль 6. Продажи услуг	9	2	5	2	Зачет
2.7	Модуль 7. Управление жалобами	14	6	6	2	Зачет
2.8	Модуль 8. Процедура выселения	16	6	8	2	Зачет

3.	<b>Квалификационный экзамен:</b> - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)	3	-	-	3	Тест ДЭ
<b>ИТОГО:</b>		<b>144</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>24</b>	

### 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Раздел 1. Теоретическое обучение Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности Раздел 2. Профессиональный курс Модуль 1. Организация работы и самоуправление Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения
2 неделя	Раздел 2. Профессиональный курс Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения Модуль 3. Процедура бронирования Модуль 4. Заселение
3 неделя	Раздел 2. Профессиональный курс Модуль 4. Заселение Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Модуль 6. Продажи услуг
4 неделя	Раздел 2. Профессиональный курс Модуль 6. Продажи услуг Модуль 7. Управление жалобами Модуль 8. Процедура выселения
*Точный порядок реализации модулей обучения определяется в расписании занятий	

### 4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

#### Раздел 1. Теоретическое обучение

##### Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере

Тема 1.1. Современные технологии в профессиональной сфере деятельности.

##### Модуль 2. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»

Тема 2.1. Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)



Лекция: Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

Практическое занятие: анализ актуальной технической документации по компетенции «Администрирование отеля». Спецификации стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

### **Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности**

Тема 3.1. Требования охраны труда и техники безопасности.

Лекция: 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.

Тема 3.2. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции.

Практическое занятие: анализ и обоснование специфичных требований охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции.

## **Раздел 2. Профессиональный курс**

### **Модуль 1. Организация работы и самоуправление**

Тема 2.1.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

Лекция: Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня)

Тема 2.1.2. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.

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

Практическое занятие: разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля

Тема 2.1.3. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Лекция: Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи.

Практическое занятие: 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.

Тема 2.1.4. Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности

Лекция: Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности

Практическое занятие: выполнение операций в АСУ, имеющейся в ПОО (далее – АСУ), практическое освоение алгоритмов, функций и возможностей АСУ.

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

Тема 2.2.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона.

Практическое занятие: 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 2.2.2. Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

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

Практическое занятие: 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 2.2.3. Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Лекция: Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями.

Тема 2.2.4. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Практическое занятие: анализ образцов стандартов внешнего вида сетевых отелей.

### **Модуль 3. Процедура бронирования**

Тема 2.3.1. Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.

Практическое занятие: предоставление информации об отеле по телефону в ходе выполнения практических ситуаций; индивидуальное и групповое бронирование в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.2. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Лекция: Способы гарантирования и аннулирования бронирования.

Практическое занятие: гарантирование и аннулирование бронирования в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.3. Подтверждение брони.

Лекция: Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

Практическое занятие: подготовка письменного подтверждения брони в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.4. Бронирование от стойки.

Лекция: Бронирование от стойки.

Практическое занятие: бронирование от стойки в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.3.5. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

#### **Модуль 4. Заселение**

Тема 2.4.1. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Лекция: Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей.

Практическое занятие: соблюдение требований к предоставлению документов при процедуре заселения гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.4.2. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Лекция: Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.

Практическое занятие: регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.4.3. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Лекция: Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей.

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.4.4. Алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Практическое занятие: прием и хранение багажа и ценных вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.4.5. Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Лекция: Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями.

Практическое занятие: произведение расчетов с гостями в ходе выполнения практических ситуаций.

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

Тема 2.5.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

Лекция: Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Практическое занятие: активирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых вещей в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.5.2. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.

Лекция: Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.

Практическое занятие: работа с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.5.3. Процедура передачи смены.

Лекция: Процедура передачи смены.

Практическое занятие: передача смены в ходе выполнения практических ситуаций.

### **Модуль 6. Продажи услуг**

Тема 2.6.1. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

Лекция: 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 в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.6.2. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя.

Практическое занятие: заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

### **Модуль 7. Управление жалобами**

Тема 2.7.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Лекция: Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Практическое занятие: типологизация конфликтов в работе гостиничного предприятия.

Тема 2.7.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

Практическое занятие: подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг.

Тема 2.7.3. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.

Лекция: Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации.

Практическое занятие: подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг, обоснование принятых решений в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

### **Модуль 8. Процедура выселения**

Тема 2.8.1. Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда.

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

Практическое занятие: регистрация въезда и отъезда гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.8.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.

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

Практическое занятие: выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций.

Тема 2.8.3. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей.

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

Практическое занятие: работа с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

### **Квалификационный экзамен**

1. **Проверка теоретических знаний:** тестирование.
2. **Практическая квалификационная работа:** выполнение практических работ.

## 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 5.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория/Учебная мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Лекции Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Стойка администратора СПиР Автоматизированное рабочее место: моноблок, мышь/клавиатура, сетевой фильтр, лицензионное программное обеспечение ПО (Win 10, office 2019), наушники с микрофоном Сетевое оборудование МФУ черно-белое лазерное Система визуализации: интерактивная панель, напольная стойка Мебель (рабочие столы, офисные столы, стулья, стол журнальный, кресла мягкие, шкаф-стеллаж) АСУ отеля (гостиницей) (Opera, Эдельвейс)

### 5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Scorm-версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
2. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Сетевая версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения: Учебный курс. - [https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34956&module\\_id=4273062#4273062](https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34956&module_id=4273062#4273062)
4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: Учебный курс. - [https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34954&module\\_id=4272716#4272716](https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34954&module_id=4272716#4272716)

### 5.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого курса, дисциплины, модуля.

## 6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме:

Наименование модуля	Формы	Примерные	вопросы
---------------------	-------	-----------	---------

	промежуточной аттестации	промежуточной аттестации
<b>Раздел 1. Теоретическое обучение</b>		
Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	Зачет	Современные технологии в профессиональной сфере деятельности
Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации	Зачет	Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)
Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	Зачет	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции
<b>Раздел 2. Профессиональный курс</b>		
Модуль 1. Организация работы и самоуправление	Зачет	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня) Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи
Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	Зачет	Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля
Модуль 3. Процедура бронирования	Зачет	Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони. Бронирование от стойки. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании
Модуль 4. Заселение	Зачет	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении

		гостей. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей
Модуль 5.Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Зачет	Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами. Процедура передачи смены
Модуль 6. Продажи услуг	Зачет	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя
Модуль 7. Управление жалобами	Зачет	Алгоритм работы с жалобами гостей. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации
Модуль 8. Процедура выселения	Зачет	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей

Критерии оценки:

По результатам промежуточной аттестации выставляются оценки по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал 70 % правильных ответов.
«не зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал менее 70 % правильных ответов.

6.2. Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах

квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

Проверка теоретических знаний проводится в форме тестирования, тестовые задания из всех модулей. Проверка практических умений и профессиональных компетенций осуществляется посредством выполнения практической квалификационной работы (демоэкзамен). Оценивание итоговой аттестации осуществляется по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Теоретические вопросы к квалификационному экзамену:

1. Современные технологии в профессиональной сфере деятельности
2. Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)
3. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции
4. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня)
5. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей.
6. Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи
7. Правила деловой коммуникации (устной и письменной). Рекомендуемые формулировки и клише. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля
8. Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование.
9. Способы гарантирования и аннулирования бронирования.
10. Подтверждение брони.
11. Бронирование от стойки.
12. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании
13. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей.
14. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при заселении гостей
15. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.
16. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами.
17. Процедура передачи смены
18. Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.
19. Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя
20. Алгоритм работы с жалобами гостей.



21. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства.
22. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации
23. Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Процедуры и политика позднего выезда.
24. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда.
25. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей

*Примерные тестовые задания.*

1. Какая зона гостиницы формирует первое впечатление о ней:  
А) вертикальные коммуникации  
**Б) вестибюль**  
В) зона отдыха  
Г) лобби-бар
2. Чем определяется класс мягкой мебели в гостинице  
А) обивкой  
**Б) звездностью гостиницы**  
В) ремонтпригодностью  
Г) комплектующими
3. Какое оборудование занимает центральное место в холле гостиницы:  
А) лифты  
Б) лестницы  
**В) ресепшен**  
Г) информационные стойки
4. Какая зона холла предназначена для проведения кофе – паузы:  
**А) лобби – бар**  
Б) зона отдыха  
В) вертикальные коммуникации  
Г) ресепшен
5. Что можно отнести к вертикальным коммуникациям отеля:  
А) ресепшен  
Б) зона отдыха  
В) лобби-бар  
**Г) лифты, лестницы**
6. Где должна находиться зона интенсивного пешеходного движения в вестибюле отеля:  
А) слева от входа  
**Б) справа от входа**  
В) посередине от входа к стойке ресепшен  
Г) в зоне вертикальных коммуникаций
7. Какие дополнительные ..... могут быть расположены в вестибюле гостиницы:  
А) лифты

**Б) торговые точки**

В) санузлы

Г) стойки

8. С какой стороны вестибюля располагается группа приема гостей:

А) слева от входа

**Б) справа от входа**

В) прямо перед входом

Г) в отдельном помещении

9. В подчинении руководителя этой службы находятся-персонал стойки приёма и размещения, специалисты отдела бронирования, сотрудники телефонной станции:

А. хозяйственная;

**Б. служба приёма и размещения;**

В. служба организации питания

10. Как должен быть организован режим приема гостей согласно стандарту обслуживания

А) с 8-00 до 20-00

Б) с 12-00 до 24-00

**В) с 24-00 до 00-00**

Г) с 16-00 до 12-00

11. Как осуществляется приветствие гостя

**А) стоя за стойкой**

Б) сидя за стойкой

В) с улыбкой

Г) без эмоций

12. Как необходимо обращаться к гостю согласно стандартам обслуживания:

А) Гражданин...

**Б) Господин...**

В) Товарищ...

Г) Уважаемый...

13. Информация о бронировании включает ...:

**А) тип номера, тип кровати, разрешение о курении**

Б) время еды, стоимость в выходные дни

В) услуги побудки, почты, телеграфа, WI-FI

Г) стоимость дополнительных услуг

14. Что включает предварительная подготовка к заселению:

**А) поручение портье**

Б) раскладка газет в номер

В) распределение номеров и ключей

Г) уборка номера

15. Документ, оформляемый при предварительном бронировании

А) предварительная карта гостя

Б) предварительный счет

**В) предварительная заявка**

Г) виза

16. Документ, заполняемый гостем при регистрации в отеле

А) заявка

**Б) анкета**

В) счет

Г) ваучер

17. Документ, получаемый гостем после регистрации на поселение:

А) заявка

**Б) анкета**

В) счет

Г) ваучер

18. Документ, формируемый при выписке гостя

А) заявка

Б) кассовый отчет

**В) счет**

Г) ваучер

19. Документ, получаемый гостем после оплаты счета:

А) анкета

**Б) кассовый чек**

В) счет

Г) карта гостя

20. Стоимость проживания в номере определенной категории

А) цена

**Б) тариф**

В) номинал

Г) квота

21. Место хранения анкет гостя у администратора

А) шкаф

Б) сейф

**В) картотека**

Г) ячейка

22. Документ подтверждающий личность гостя

А) виза

**Б) паспорт**

В) бронь

Г) счет

23. При поселении в гостиницу, что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина:

А) регистрацию;

**Б) наличие загранпаспорта;**

**В) срок действия визы;**

Г) номер подтверждения бронирования;

Д) штамп о пересечении границы.

24. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале)

А) транспорт

- Б) перевозка
  - В) трансферт**
  - Г) перемещение
25. Документ, формируемый между отелем и гостем
- А) счет
  - Б) паспорт
  - В) ваучер
  - Г) договор**
26. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:
- А) сколько стоит номер в гостинице;**
  - Б) скидки на оплату проживания;**
  - В) категория номера и количество туристов;**
  - Г) фамилии туристов;**
  - Д) статус гостя.
27. Время, с которого начинается расчет стоимости проживания
- А) час X
  - Б) час расчета
  - В) расчетный час**
  - Г) час поселения
28. Услуги, которые гость приобретает в процессе проживания
- А) основные**
  - Б) запасные
  - В) оплаченные
  - Г) дополнительные**
29. Для кого предназначен второй экземпляр Анкеты гостя
- А) для индивидуального гостя**
  - Б) для командированных
  - В) для администратора
  - Г) для корпоратов
30. Способы расчета за проживание
- А) наличный через кассу отеля
  - Б) безналичный банковской картой
  - В) безналичный через Интернет
  - Г) все ответы верны**
31. Бесплатные дополнительные услуги гостиничного предприятия:
- А) услуга «будильник/побудка»;**
  - Б) визовая поддержка;
  - В) вызов такси;**
  - Г) обмен валюты;
  - Д) предоставление медицинской аптечки.**
32. Функции, относящиеся к обязанностям ночного аудита:
- А) проверка платежеспособности гостя;
  - Б) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;**
  - В) предотвращение утечек информации;
  - Г) ведение параллельного учета.

### Критерии оценки тестового задания:

Оценка	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся при тестировании набрал более 90 % правильных ответов.
«хорошо»	Обучающийся при тестировании набрал от 70 % до 89 % правильных ответов.
«удовлетворительно»	Обучающийся при тестировании набрал от 50 % до 69 % правильных ответов.
«неудовлетворительно»	Обучающийся при тестировании набрал менее 50 % правильных ответов.

Для проведения практической квалификационной работы в форме демозамена используется КОД № 1.1 по компетенции «Администрирование отеля».

Примерные задания демозамена: Заезд и туристическая информация; Помощь гостю во время проживания; Предоставление информации об отеле; Экстраординарные ситуации; Выезд; Бронирование; Деловая переписка.

Критерии оценки:

№ п/п	Модуль, в котором используется критерий	Критерий	Время выполнения Модуля	Проведенные разделы WSSS	Баллы		
					Судейские	Объективные	Общие
1	Заезд и туристическая информация	Модуль 1. Заезд и туристическая информация	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,4,5,6	1,8	4,6	6,4
2	Помощь гостю во время проживания	Модуль 2. Помощь гостю во время проживания		1,2,5	0,9	1,4	2,3
3	Предоставление информации об отеле	Модуль 3. Предоставление информации об отеле		1,2,5,6	1,8	1,2	3,0
4	Экстраординарные ситуации	Модуль 4. Экстраординарная ситуация	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,7	1,2	1,5	2,7
5	Выезд	Модуль 5. Выезд		1,2,5,6,8	1,5	3,6	5,1
6	Бронирование	Модуль 6. Бронирование		1,2,3,5,6	1,8	3,5	5,3
7	Деловая переписка	Модуль 7. Деловая переписка	90 мин.	1,2,3,6,7	1,8	3,2	5,0

Итого	10,8	19	29,8
-------	------	----	------

Итоговая оценка определяется с учетом выполнения тестового и квалификационного практического задания:

«отлично» – оценки «отлично» за выполнение тестового и практического задания;

«хорошо» – не ниже оценки «удовлетворительно» за выполнение тестового задания и не ниже оценки «хорошо» за выполнение практического задания;

«удовлетворительно» – оценки не ниже «удовлетворительно» за выполнение тестового задания и практического задания;

«неудовлетворительно» – оценка «неудовлетворительно» за невыполнение тестового задания или практического задания.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**Основная программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) по профессии «Портъе»**

Основная программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) направлена на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, получение указанными лицами квалификации по профессии рабочего, должности служащего и присвоение им квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

Структура ведения занятий традиционная: лекции, практические занятия, самостоятельная работа, практика, промежуточная аттестация, итоговая аттестация и соответствует цели и результатам программы.

Содержание программы и организационно-педагогические условия реализации программы соответствуют цели и результатам программы.

Итоговая аттестация предусмотрена в форме квалификационного экзамена, который включает теоретическую и практическую части и проверяется проверить сформированность всех видов профессиональных компетенций.

**Основная программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) по профессии «Портъе»** рекомендована к внедрению.

Рецензент:  
ведущий специалист по  
развитию персонала  
ООО «Гранд Байкал»



В.А. Дашинова