

Министерство образования Новгородской области  
Областное государственное бюджетное/автономное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Новгородский торгово-технологический техникум»

СОГЛАСОВАНО

И.о. директора ЦОПП

\_\_\_\_\_ Кузьминкин С.М.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Галахов М.Б.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**  
*профессиональная подготовка*  
по профессии рабочего/ должности служащего **25627 «Портье»**

Внутренняя экспертиза

\_\_\_\_\_ Васильева И.С.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023

г. Великий Новгород  
2023

## **1. Цели реализации программы**

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

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

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

Программа разработана с учетом:

- профессионального стандарта «Портье» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н);
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- приказа Министерства Просвещения № 438 от 26.08.2020 года «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

### **Квалификация, присваиваемая по итогам освоения программы:**

Присваиваемый квалификационный разряд: отсутствует.

### **Категория слушателей.**

К освоению программы допускаются ученики средних общеобразовательных учреждений 8-х – 11-х классов ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

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

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

#### ***Знать:***

- Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств 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

#### ***Уметь:***

- Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

### 3. Содержание программы

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная.

#### 3.1. Учебный план

№	Наименование модулей, разделов	Всего, час.	В том числе			Форма аттестации
			лекции	практ. занятия	ПА	
1	2	3	4	5	6	7
1.	<b>Модуль 1 Теоретическая часть</b>	<b>50</b>	<b>47</b>		<b>2</b>	
1.1.	<i>Раздел 1.1</i> Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц	5	5	-	-	<i>Зачет</i>
1.2	<i>Раздел 1.2</i> Требования охраны труда и техники безопасности	10	10	-	-	
1.3	<i>Раздел 1.3</i> Основы этики, этикета и психологии	10	10	-	-	
1.4	<i>Раздел 1.4</i> Правила обслуживания в гостиницах	25	23	-	2	
2.	<b>Модуль 2 Практическая часть</b>	<b>76</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	
2.1.	<i>Раздел 2.1</i> Основы деятельности портье	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.2.	<i>Раздел 2.2</i> Осуществление операций с денежными средствами	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.3.	<i>Раздел 2.3</i> Организация деятельности предприятий гостиничного сервиса	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.4.	<i>Раздел 2.4</i> Взаимодействие со службами по работе с клиентами	15	7	7	1	<i>Зачет</i>
2.5	<i>Раздел 2.5</i> Основные службы гостиничного предприятия.	16	8	7	1	<i>Зачет</i>
3.	<b>Модуль 3 Экскурсии на предприятия гостиничного сервиса</b>	<b>12</b>	-	-	-	<i>Зачет</i>
	<b>Квалификационный экзамен:</b> - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа	<b>6</b>	-	-	-	<i>Зачет</i>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>				

### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей, разделов, тем	Всего, час.	В том числе			Форма аттестации
			лекции	практические занятия	Промежуточная и итоговая аттестация	
1	2	3	4	5	6	7
<b>I</b>	<b>Модуль 1. Теоретическая часть</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	
<b>1.</b>	<b>Раздел 1.</b> Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц	5	5	-	-	
<b>1.1</b>	<b>Тема 1.1:</b> Основные законы и стандарты, регулирующие гостиничную деятельность	5	5	-	-	
<b>1.2</b>	<b>Раздел 2.</b> Требования охраны труда и техники безопасности	10	10	-	-	
<b>1.3</b>	<b>Тема 2.1:</b> Требования охраны труда в гостиницах	5	5	-	-	
<b>1.4</b>	<b>Тема 2.2:</b> Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	5	5	-	-	
<b>1.5</b>	<b>Раздел 3</b> Основы этики, этикета и психологии	10	10	-	-	
<b>1.6</b>	<b>Тема 3.1:</b> Правила общения с гостями	10	10	-	-	
<b>1.7</b>	<b>Раздел 4</b> Правила обслуживания в гостиницах	25	23		2	
<b>1.8</b>	<b>Тема 4.1:</b> Порядок обслуживания гостей в гостинице	12	12		1	
<b>1.9</b>	<b>Тема 4.2:</b> Организация обслуживания гостей в процессе проживания	11	11		1	
<b>1.10</b>	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	Зачет
<b>II</b>	<b>Модуль 2. Практическая часть</b>	<b>76</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	
<b>1.</b>	<b>Раздел 1.</b> Основы деятельности портье	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	
<b>1.1</b>	<b>Тема 1.1:</b> Порядок бронирования номеров в гостинице. Регистрация и размещение гостей.	5	2	3	-	
<b>1.2</b>	<b>Тема 1.2:</b> Категории VIP-гостей, особенности	5	2	3		

	организации VIP-обслуживания					
<b>1.3</b>	<b>Тема 1.3:</b> Отъезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при отъезде.	4	3	1		
<b>1.4</b>	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
<b>2</b>	<b>Раздел 2.</b> Осуществление операций с денежными средствами	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	
<b>2.1</b>	<b>Тема 2.1:</b> Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства	5	2	3	-	
<b>2.2</b>	<b>Тема 2.2:</b> Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	5	2	3		
<b>2.3</b>	<b>Тема 2.3:</b> Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров	4	3	1		
<b>2.4</b>	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
<b>3</b>	<b>Раздел 3.</b> Организация деятельности предприятия сферы сервиса гостиницы	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	
<b>3.1</b>	<b>Тема 3.1:</b> Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	8	4	4	-	
<b>3.2</b>	<b>Тема 3.2:</b> Составление классификации гостиниц по функциональному назначению	6	3	3		
<b>3.3</b>	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
<b>4</b>	<b>Раздел 4.</b> Взаимодействие со службами по работе с клиентами	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	
<b>4.1</b>	<b>Тема 4.1:</b> Составление должностной инструкции портье гостиницы	8	4	4	-	
<b>4.2</b>	<b>Тема 4.2:</b> Заполнение карты движения номерного фонда	6	3	3		
<b>4.3</b>	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет

<b>5</b>	<b>Раздел 5.</b> Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	
<b>5.1</b>	<b>Тема 5.1:</b> Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.	8	4	4	-	
<b>5.2</b>	<b>Тема 5.2:</b> Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным	7	4	3	-	
<b>5.3</b>	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
<b>III</b>	<b>Модуль 3. Экскурсии на предприятия общественного питания</b>	<b>12</b>	-	-	-	-
	<b>Квалификационный экзамен<sup>i</sup></b>	<b>6</b>	-	-	-	
	Проверка теоретических знаний: тестирование	2	-	-	-	
	Практическая квалификационная работа	4	-	-	-	
		144				

### 3.3. Содержание программы

#### Модуль 1. Теоретическая часть

##### РАЗДЕЛ 1. Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц

*Тема 1.1* Основные законы и стандарты, регулирующие гостиничную деятельность

*Лекция.* Оказание гостиничных услуг в России осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г.. № 1085 (далее- «Правила предоставления гостиничных услуг»). Основным правовым актом, регулирующим деятельность гостиниц, являются Правила предоставления гостиничных услуг от 9 октября 2015 года.

##### РАЗДЕЛ 2. Требования охраны труда и техники безопасности

*Тема 2.1* Требования охраны труда в гостиницах

*Лекция.* При организации охраны труда в гостинице, начинающие специалисты задаются одними и теми же вопросами: с чего начать работу по охране труда в отеле: какие документы нужны и где получить пошаговую инструкцию по подготовке необходимой документации.

Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ", понятия "гостиница" и "гостиничные услуги" определяются в ФЗ № 132 от 24.11.1996 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Согласно 132-ФЗ, гостиничные услуги - это комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами. Гостиничные предприятия имеют различные формы организации.

*Тема 2.2* Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

*Лекция.* Обеспечение антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения (независимо от форм собственности и организационно-правовой формы) является обязанностью собственников или владельцев данных объектов, направленной на безопасную работу объектов, сведение к минимуму вероятности совершения в отношении данных объектов террористических актов и минимизацию их последствий.

### **РАЗДЕЛ 3. Основы этики, этикета и психологии**

*Тема 3.1* Правила общения с гостями

*Лекция.* Самым важным и необходимым качеством для работника гостиницы является умение общаться с клиентами. Весь персонал проходит специальное обучение: как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы и т.п. Из общих правил для персонала можно выделить самые важные:

Работник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна клиенту, а не тогда, когда это удобно работнику; Работник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вежливо вести беседу, дружелюбным тоном, не повышая голоса, не выказывая своего недовольства, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, пьяными клиентами, демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой; Работник отеля должен улыбаться клиенту, поддерживать позитивный контакт глазами;

Нужно уметь тактично информировать клиента и сообщать ему даже неприятные новости, например, о том, что клиент должен заплатить некоторую сумму.

### **РАЗДЕЛ 4. Правила обслуживания в гостиницах**

*Тема 4.1* Порядок обслуживания гостей в гостинице

*Лекция.* Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий имеет следующие этапы: Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); Прием, регистрация и размещение гостей; Предоставление услуг проживания и питания; Предоставление дополнительных услуг проживающим; Окончательный расчет и оформление выезда.

*Тема 4.2* Организация обслуживания гостей в процессе проживания

*Лекция.* Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером но-мерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника. Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и эко-логической безопасности. Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

## Промежуточная аттестация

### КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;</li><li>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>Требования охраны труда;</li><li>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li></ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>-Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li><li>-Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li><li>-Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li></ul>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-тестирования</li></ul>

#### Примеры заданий для ПА

1. Какое количество сотрудников находится за стойкой службы приёма и размещения:  
А. 7;  
Б. 4;  
В. число сотрудников зависит от вместимости, назначения, категории гостиничного

- предприятия , контингента поселяющихся.
2. Служба приёма и размещения работает;
- А. 5 дней;
- Б. 6 дней;
- В. круглосуточно.
3. Существует следующая схема работы данной службы:
- А. сутки через 2;
- Б. сутки через 3;
- В. сутки через 4.
4. Стандарты обслуживания требуют встречать, обслуживать и провожать клиентов ..... за стойкой:
- А. сидя;
- Б. стоя.
5. Во многих российских гостиничных предприятиях рабочая смена служащих СПиР составляет:
- А. 9 часов;
- Б. 8 часов;
- В. 7 часов.
6. Дневная смена сотрудника СПР длится:
- А. с 8.00 до 15.00;
- Б. с 9.00 до 16.00;
- В. с 7.00 до 15.00.
7. Вечерняя смена сотрудника СПР длится:
- А. с 15.00 до 23.00;
- Б. с 16.00 до 24.00;
- В. с 17.00 до 00.00.
8. Ночная смена сотрудника СПР длится:
- А. с 00.00 до 8.00;
- Б. с 23.00 до 7.00;
- В. с 23.00 до 8.00.
9. Требуется ли иногда в гостинице введение дополнительной рабочей смены:
- А. нет;
- Б. да.
10. Старший администратор, регистратор, кассир, консьерж, оператор телефонной связи. Это состав:
- А. состав дневной и вечерней смен;
- Б. состав ночной смены.
11. Дежурный администратор , один или несколько ночных аудиторов, оператор телефонной связи. Это состав:
- А. состав ночной смены;
- Б. состав дневной и вечерней смен.
12. Служба приёма и размещения находится.....от входа: А. далеко;
- Б. вблизи.

### **Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине**

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими

затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

## **Модуль 2. Практическая часть**

### **РАЗДЕЛ 1. Основы деятельности портье**

*Тема 1.1* Порядок бронирования номеров в гостинице. Регистрация и размещение гостей

*Лекция.* Расселение состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. Возможны два вида встречи: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах), а также перед входом в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах). Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и услугах. О такой встрече договариваются при бронировании. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар и приветствует их у входа.

*Тема 1.2* Категории VIP-гостей, особенности организации VIP-обслуживания

*Лекция. 1.* Предупредите всех сотрудников о приезде ВИП-гостей.

Персонал должен быть дружелюбным и приветливым. Администратор на стойке регистрации понимает это, но служба охраны, возможно, нет. ВИП-гости должны чувствовать, что им рады все, с кем они общаются в отеле.

2. Сделайте бронирование доп. услуг удобным.

Важное взаимодействие гостя с вашим отелем — это заказ услуг. Убедитесь, что гость знает, какие доп. услуги есть в вашем отеле, и может легко докупить все, что ему нужно: массаж, спа, прокат, организацию мероприятия на вечер.

*Тема 1.3* Отъезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при отъезде

*Лекция.* Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Гостиничные сутки - с 12:00 текущего дня до 12:00 последующего дня по местному времени. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится в отделе приема и размещения. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

### **Промежуточная аттестация**

## **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</li><li>- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</li><li>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</li></ul>	<b>Текущий контроль при проведении:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-тестирования</li><li>- практическая отработка заселения и выселения гостя</li></ul>
<b>Умения:</b>	

<p>-Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>-Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>-Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
--	--

## Примеры заданий для ПА

### Вопрос 1

Администратор гостиницы-это...

- Сотрудник ответственный за размещение гостей
- Сотрудник, встречающий гостей с порога отеля.
- Сотрудник, который регистрирует и расселяет гостей.
- Всё из выше перечисленного
- Ничего из выше перечисленного

### Вопрос 2

Внутренние документы, регламентирующие деятельность портье:

- Положение о гостинице, Законодательные и нормативные акты, Устав предприятия, Правила внутреннего распорядка.
- Должностная инструкция портье, Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о гостинице, Устав предприятия, Законодательные и нормативные акты.
- Приказы и распоряжения директора гостиницы, Должностная инструкция портье, Устав предприятия, Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о гостинице.

### Вопрос 3

Принцип обслуживания в гостинице

- Ориентация на повышение уровня персонала
- Ориентация на повышение продаж
- Ориентация на гостя и его потребности
- Ориентация на продвижение по карьерной лестнице
- Ничего из выше перечисленного

### Вопрос 4

Стандарты поведения администратора отеля

- Разговариваем с гостем стоя, спокойно и вежливо
- Держитесь прямо, говорите приветливо, располагая гостя к себе
- Говорите грамотно и ясно, глядя гостю в глаза

- Сделайте всё для решения проблемы, не отвечайте отказом, извинитесь, если не смогли помочь
- Соблюдайте разговорный этикет, в частности с женщинами.
- Всё из выше перечисленного

#### Вопрос 5

После какого гудка следует снять трубку

- После второго гудка
- После третьего гудка
- После первого гудка
- После четвертого гудка, извиниться за ожидание
- Всё из выше перечисленного
- Ничего из выше перечисленного

#### Вопрос 6

Правила общения по телефону:

- Внимательно слушайте гостя, называя его по имени, минимум пару раз за время разговора
- Всегда кладите трубку последним
- Вежливо откажите гостю, если его просьба невыполнима
- Вежливо попросите гостя повторить то, что он сказал, если вы не расслышали
- Отвечая на звонок, администратор называет свой отдел и имя.
- Не торопите и не перебивайте гостя, потому что сделать это можно только один раз

#### Вопрос 7

Стандарты приёма гостей в отеле/ хостеле:

- Предложите гостю помощь, при этом старайтесь помочь лично
- Все пожелания клиента выполняются в течение 5-10 минут, максимум часа
- Слушайте гостя внимательно, переспросите, если что-то не ясно
- Информировать гостя в полном объёме
- Обратите своё внимание на расовую принадлежность гостя, так как вы дорожите каждым гостем
- Если беседуете с гостем сидя, поясните причину и извинитесь

#### Вопрос 8

Стандарты внешнего вида администратора:

- Распущенные волосы не достигают воротника блузы, причёска аккуратно уложена
- Обувь и одежда чистые, без дефектов
- Парфюм и дезодорант с лёгким запахом
- Украшения минималистичные, так же, как и макияж, маникюр
- У мужчин допускается лёгкая небритость
- Браслеты и татуировки должны быть так же минималистичными, не вычурными

#### Вопрос 9

Стандарты работы с жалобами гостей

- Если спорите с гостем, приведите актуальные аргументы, чтобы убедить его в своей правоте
- Предоставьте гостю свободу выбора в решении его проблемы
- Обещайте выполнить только то, что в состоянии решить и всегда держите слово

- Если жалоба незначительная, и вы в состоянии это исправить, то сообщать дежурному о ней не стоит
- Срок ответа на письменную жалобу – не более одного дня

#### Вопрос 10

Действия при получении жалобы:

- Внимательно выслушать гостя
- Поблагодарить гостя за замечания
- Предложить решение проблемы и приступить к немедленному выполнению шагов по устранению причин жалоб
- Сообщить гостю о решении проблемы
- Посочувствовать нуждам гостя
- Извиниться за доставленные неудобства
- Зафиксировать жалобу в отчёте
- Все ответы верны
- Все ответы не верны

#### **Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине**

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

#### **РАЗДЕЛ 2. Осуществление операций с денежными средствами**

*Тема 2.1 Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства*

*Лекция.* Виды прогнозов. Способы прогнозирования. Европейская модель. Азиатская модель. Американская модель. Восточноевропейская модель.

*Тема 2.2 Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов*

*Лекция.* Перечень денежных документов. «Фондовая» касса для денежных документов. Корреспонденция счетов по операциям с денежными документами. Инвентаризация денежных документов.

*Тема 2.3 Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров*

*Лекция.* Составление, оформление приходных и расходных кассовых ордеров. Журнал регистрации расходной и приходной документации. Правила заполнения.

#### **Промежуточная аттестация**

#### **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<b>Знания:</b>	<b>Текущий контроль при проведении:</b>

<p>- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>-тестирования</p> <p>- практическая отработка заселения и выселения гостя</p>
---	--

### Примеры заданий для ПА

#### 1. Термин гостеприимство означает:

- а. любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
- б. туризм, отдых, развлечения
- в. организация выставок

#### 2. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:

- а) монастырям
- б) центру города
- в) морю, океану

#### 3. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

- а. услуг
- б. экономики
- в. политики

#### 4. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

- а. расположенные в горах
- б. расположенные в городе
- в. расположенные на морском побережье
- г. расположенные в Лас-Вегасе.

#### 5. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:

- а. Транзитные
- б. целевые
- в. Курортные
- г. Туристские гостиницы.

#### 6. Какая система классификации принята в РФ?

- а. Звёздная

- б. Корон
- в. Ключей

7. Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? \_\_\_\_\_

8. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

1. Ориентации на жалобы клиентов.
2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
3. Периодических инспекционных проверок.

9. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета.

1. Люкс.
2. Апартаменты.
3. Студио.

10. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а. стандартизации,
- б. сертификации
- в. глобализации.

#### Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

### РАЗДЕЛ 3. Организация деятельности предприятия сферы сервиса гостиницы

*Тема 3.1* Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона

*Лекция.* Что такое концепция отеля? Оценка зданий и строений на участке. Анализ географического расположения. Анализ местоположения объекта/участка. Основные характеристики концепции.

*Тема 3.2* Составление классификации гостиниц по функциональному назначению

*Лекция.* Гостиницы делового назначения. Гостиницы для отдыха. Гостиницы для постоянного проживания гостей. Классификация гостиниц по функциональному назначению.

#### Промежуточная аттестация

### КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<b>Знания:</b> - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	<b>Текущий контроль при проведении:</b>

<p>- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>- защита проекта по составлению концепции оригинального гостиничного предприятия</p> <p>- решение ситуационных задач</p>
--	---

## Примеры заданий для ПА

### Решение ситуационных задач:

1. Гость приходит на ресепшн и просит заказать букет цветов, так как у него вечером свидание.
2. Гость исповедует католицизм. Хочет узнать, есть ли в городе католическая церковь.
3. Гость приходит на стойку ресепшн и интересуется, где он может арендовать автомобиль для поездки по городу и области.
4. Гость приходит на ресепшн (не живет в отеле). Представляется родителем одного из проживающих гостей, принёс запечатанную коробку, хочет зайти в номер к сыну и сделать сюрприз на день рождения. (Гостю важно показывать радость, эмоциональность и настойчивость.)
5. Горничная звонит на стойку ресепшн и сообщает, что гость и No... уехал и забрал с собой брендированные принадлежности: махровый халат и полотенце.
6. Горничная при текущей уборке номера обнаружила, что ковер имеет следы прожога. (Гость еще не выехал и проживает в отеле).
7. Гость звонит и сообщает, что вчера при выписке с его кредитной карты два раза сняли сумму за проживание.

### Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

#### **РАЗДЕЛ 4. Взаимодействие со службами по работе с клиентами**

*Тема 4.1* Составление должностной инструкции портье гостиницы

*Лекция.* Общие положения. Должностные обязанности. Должен ли работодатель составлять должностные инструкции. Отличия между должностной инструкцией и рабочей инструкцией. Как разработать должностную инструкцию.

*Тема 4.2* Заполнение карты движения номерного фонда

*Лекция.* Для чёткой организации работы приказом Министерства финансов РФ были утверждены формы документов строгой отчетности, которые использует в своей работе служба приема и размещения. Эти формы заполняются администратором, и передаются в виде отчета генеральному директору или в вышестоящий над гостиницей орган. К формам даны краткие указания по их применению и заполнению с тем, чтобы было обеспечено единство методологии и системы показателей в учетной документации, которая охватывает вопросы учета услуг и расчетов по ним.

#### **Промежуточная аттестация**

#### **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</li> <li>- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</li> <li>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</li> <li>- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль знаний в форме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль должностной инструкции портье</li> <li>- решение ситуационных задач</li> </ul>

- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
---	--

### Примеры заданий для ПА

**Задание 1.** На примере турагентства и гостиницы (по выбору студента) определите особенности взаимодействия всех составных частей индустрии гостеприимства

**Задание 2.** На примере конкретной гостиницы укажите конкретные действия для ее создания в зависимости от ее миссии и целей

**Задание 3.** На примере конкретной гостиницы определите ее цели развития бизнеса в зависимости от принятой миссии

**Задание 4.** На примере конкретной гостиницы постройте «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей)

### Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

## РАЗДЕЛ 5. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг

*Тема 5.1* Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.

*Лекция.* Понятие системы мотивации и её роль в обеспечении эффективности деятельности компании. Классификация видов мотивации персонала. Перспективные методы мотивации персонала в гостиничном бизнесе.

*Тема 5.2* Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостем

*Лекция.* Турфирма может разработать собственную форму договора, однако есть ряд условий, которые в нем нужно обязательно прописать. 1. Полное и сокращенное наименования, адрес (местонахождения и почтовый) и реестровый номер туроператора.

2. Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (местонахождение) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение.

3. Сведения о туристе или об ином заказчике (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта.

4. Общая цена туристского продукта в рублях.

5. Информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания и питания, услугах по перевозке туриста в стране

(месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

6. Права, обязанности и ответственность сторон.

7. Условия изменения и расторжения договора.

### Промежуточная аттестация

### КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;</li><li>-Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Требования охраны труда;</li><li>-Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li></ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>-Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li><li>-Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li><li>-Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li></ul>	<p><b>Текущий контроль знаний в форме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- защита проекта договора туристской фирмы с гостем</li><li>- тестирование</li></ul>

### Примеры заданий для ПА

В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:

- 1) POS-терминалом
- 2) импринтером
- 3) телефонным аппаратом
- 4) все варианты ответов

**3. Бесплатные услуги:**

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) доставка корреспонденции
- 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов

**4. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:**

- 1) консьерж
- 2) туалетные принадлежности( мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
- 3) обмен валюты
- 4) уборка номера

**5. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:**

- 1) количества дней пребывания в гостинице
- 2) низкого спроса на гостиницу
- 3) сезона
- 4) дня недели

**6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:**

- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3) 24.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 08.00 часов текущих суток по местному времени

**7. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:**

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности

**8. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:**

- 1) сутки
- 2) 1 час
- 3) 6 часов
- 4) половину суток

**9. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:**

- 1) 4500
- 2) 5000
- 3) 6500
- 4) 6000

**10. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:**

- 1) служба приёма, обслуживание и выписки гостя
- 2) служба бронирования
- 3) служба приёма и размещения
- 4) поэтажная служба

**Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине**

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой,

справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

### Модуль 3. Экскурсии в гостиницы

#### 1. Гостиница «Интурист»

Цель: познакомить обучающихся с реальной работой сотрудников на ресепшен.

Задачи:

1. Познакомить учащихся с современными условиями работы в гостиницах
2. Познакомить с работой администратора отеля в реальных условиях
3. Расширить представления о процессах деятельности гостиничного сервиса
4. Вызвать интерес учащихся к профессии портье.
5. Расширять круг профессиональных умений и практического опыта по выбранной профессии;
6. Воспитывать стремление к достижению более высоких результатов при получении профессии.

#### Промежуточная аттестация

### КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- соблюдать санитарно-гигиенические требования</li><li>- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности</li><li>- ознакомиться с предоставлением информации о службахгостям</li></ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;</li><li>-Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li><li>-Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li></ul>	<p><b>Текущий контроль знаний в форме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- письменный опрос обучающихся в виде тестирования</li></ul>

-Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; -Требования охраны труда; -Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	
---	--

Опрос обучающихся:

1. Что нового узнали о процессах производства кондитерского цеха?
2. Какие требования к условиям охраны труда применяются на производствах общественного питания?
3. Какое оборудование применяется для приготовления песочного теста?
4. Какое оборудование используется при приготовлении тортов и пирожных с шоколадной продукцией?
5. Что Вам запомнилось на данной экскурсии?

### Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

## 2. Апартаменты «Интурист»

Цель: познакомить обучающихся с перечнем номерного фонда апартаментов

Задачи:

1. Познакомить учащихся с отличием апартаментов от номеров гостиниц
2. Вызвать у обучающихся интерес к работе в гостиничном бизнесе

### Промежуточная аттестация

### КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать санитарно-гигиенические требования</li> <li>- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности</li> <li>- ознакомиться с предоставлением информации о службахгостям</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;</li> <li>-Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль знаний в форме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменный опрос обучающихся в виде тестирования</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>-Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>-Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>-Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>-Требования охраны труда;</li> <li>-Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ul>	
--	--

Опрос обучающихся:

1. Что Вы узнали о профессии «Портъё»?
2. Какими навыками должен обладать сотрудник сферы гостиничного сервиса?
3. Какие категории гостей приезжают в гостиницы?
4. Как нужно себя вести с различными категориями гостей?

#### **Критерии оценки для проведения зачета по дисциплине**

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, грамотно и по существу его излагает, умеет связывать теорию с практикой, справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «не зачтено»** выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями выполняет практические задания или не справляется с ними самостоятельно.

#### **3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов)**

Период обучения (дни, недели)	Наименование раздела, модуля
1 неделя	<b>Модуль 1. Теоретическая часть</b> <i>Раздел 1.1.</i> Нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц
2 неделя	<b>Модуль 1. Теоретическая часть</b> <i>Раздел 1.2.</i> Требования охраны труда и техники безопасности
3 неделя	<b>Модуль 1. Теоретическая часть</b> <i>Раздел 1.3.</i> Основы этики, этикета и психологии
4 неделя	<b>Модуль 1. Теоретическая часть</b> <i>Раздел 1.3.</i> Основы этики, этикета и психологии
5 неделя	<i>Раздел 1.4.</i> Правила обслуживания в гостиницах
6 неделя	<b>Модуль 1. Теоретическая часть</b> <i>Раздел 1.4</i> Правила обслуживания в гостиницах
7 неделя	<b>Модуль 1. Теоретическая часть</b> <i>Раздел 1.4</i> Правила обслуживания в гостиницах

8 неделя	<b>Модуль 2 Практическая часть</b> <b>Раздел 2.1</b> Основы деятельности портье
9 неделя	<b>Модуль 2 Практическая часть</b> <b>Раздел 2.2</b> Осуществление операций с денежными средствами
10 неделя	<b>Модуль 2 Практическая часть</b> <b>Раздел 2.3</b> Организация деятельности предприятий гостиничного сервиса
11 неделя	<b>Модуль 2 Практическая часть</b> <b>Раздел 2.4</b> Взаимодействие со службами по работе с клиентами
12 неделя	<b>Модуль 2 Практическая часть</b> <b>Раздел 2.5</b> Основные службы гостиничного предприятия
13 неделя	<b>Модуль 3. Экскурсии на предприятия общественного питания</b>
14 неделя	<b>Квалификационный экзамен</b>
Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

#### 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

##### 4.1. Учебно – методическое обеспечение.

- печатные раздаточные материалы для обучающихся;
- разработанные задания (тестовые, практические);
- видео – материалы.

##### Учебные пособия:

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021.
2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021.
4. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020.
5. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021.
6. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021.
7. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021.
8. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021.
9. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021.

### Интернет-ресурсы

1. <https://inn35.ru/gostinichnyj-biznes-prostymi-slovami/>
2. <https://www.profguide.io/professions/Portye.html>
3. <https://mycalling.ru/porter.html>
4. <https://xn--80axh3d.xn--p1ai/professiya-porte-3-razryad/>
5. [https://www.instrykcii.ru/?page\\_id=6962](https://www.instrykcii.ru/?page_id=6962)

### 4.2. Требования к материально - техническому обеспечению.

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Площадка проведения квалификационного экзамена	- проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа	Расходные материалы в соответствии с заданиями квалификационного экзамена

### 4.3. Краткое описание требований к кадровому обеспечению.

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение предметов общепрофессионального и профессионального цикла:

- преподаватели должны иметь среднее или высшее образование по направлению подготовки; квалификация по профессии выше, чем получаемая выпускниками;
- преподаватели междисциплинарных курсов и мастера производственного обучения должны проходить стажировку в профильных организациях не реже одного раза в 3 года.

Фамилия Имя Отчество	Должность, место работы	Ученая степень/ученое звание, статус в экспертном сообществе
<i>Рожнёва Дарья Сергеевна</i>	<i>Преподаватель, ОГА ПОУ «НТТТ»</i>	

### 5. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов. По результатам любого из видов промежуточной аттестации выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»).

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

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. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений

*Пример итоговой аттестации:*

**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН**

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения</li><li>- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</li><li>- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</li><li>- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</li><li>- Требования охраны труда</li><li>- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</li><li>- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li><li>- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</li><li>- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</li><li>- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</li></ul>	<p><b>Текущий контроль знаний в форме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- письменный опрос обучающихся в виде тестирования</li><li>- отработка практических навыков в форме заселения гостя</li><li>- отработка практических навыков в форме выселения гостя</li></ul>

**Тест**

1. Дайте определение следующим понятиям «трудовой договор», «должностная инструкция», «штатное расписание».
2. В чем заключаются обязанности директора туристской фирмы, бухгалтера, менеджера?
3. В чем особенности подбора и обучения персонала для работы на туристском предприятии?

4. Какие требования предъявляются к внешности сотрудника туристской фирмы?
5. При создании туристского предприятия вы остановились перед выбором сотрудников. Сотрудников с какими качествами вы хотели бы видеть на предприятии? Каким образом вы планируете осуществить отбор персонала?
6. Что необходимо сделать персоналу турфирмы для ускорения адаптации в коллективе нового сотрудника? Что должен сделать сотрудник для того, чтобы эта адаптация прошла эффективнее (быстро и без эмоциональных срывов)?
7. Напишите (не соотносясь с Интернетом) текст нестандартного поздравления клиента турфирмы с Рождеством и Новым годом.
8. Задайте себе вопрос «Что мне мешает стать эффективным руководителем турфирмы?». Если ответов несколько, расположите их в порядке максимальной сложности преодоления проблем. Выберите 2-3 однокурсников, которых хорошо знаете, и ответьте на этот же вопрос применительно к ним. Сравните полученные оценки с результатами самооценки. Сделайте вывод.

### **Практическая работа**

Составьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы. В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене

#### Задание 1.1.О

Составьте стандарт внешнего вида для женщины- сотрудника службы приема и размещения

#### Задание 1.2.О

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения

#### Задание 1.3.О

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР

#### Задание 1.4.О

Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения

Требования к оформлению работ:

Практическая работа оформляется на отдельном листе, должна содержать порядковый номер, название работы, фамилию и имя студента, номер групп

Критерии оценивания работы:

Выполнены все задания, требования представлены в полном объеме, нет замечаний по соблюдению стандартов, работа корректно оформлена – «5»;

Выполнена большая часть заданий, требования представлены в достаточном объеме, работа корректно оформлена – «4»;

Выполнен не весь объем заданий, список требований не полный, присутствуют ошибки по оформлению – «3»;

Работа выполнена небрежно, сделана меньшая часть заданий, отсутствуют значимые параметры, оформлена неправильно – «2».

**6. Составитель (составители):**

Антонова Мария Игоревна, *руководитель ресурсного центра*  
Петрова Милена Михайловна, *методист ресурсного центра*  
Рожнёва Дарья Сергеевна, *преподаватель гостиничного дела*

---