

	Министерство образования и науки Астраханской области
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»
	Основные программы профессионального обучения Отделение Сервиса

РАССМОТРЕНО

на заседании
педагогического совета
ГБПОУ АО «АТТ»
Протокол № 2
от 12.12.2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ АО «АТТ»
Лаптева Е.Г.
приказом № 500
от 12.12.2022 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по профессии 25627 Портье
(профессиональная подготовка)

Астрахань, 2022 г.

Основная программа профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии 25627 «Портье» предназначена для лиц, не имеющих среднего профессионального образования (по профессии рабочего или должности служащего). Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»; единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих. В результате освоения программы присваивается квалификация «Портье».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональной образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»

Разработчик:

Болтик К.А. – преподаватель ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум»

Одобрено на заседании ЦМК по специальности «Гостиничное дело» № 3 от 08.12.2022 г.

Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум» № 3 от 08.12.2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. Цели реализации программы

1.1. Цели реализации программы.

Основная программа профессионального обучения по профессии «Портье» (профессиональная подготовка) направлена на обучение лиц, не имеющих среднего профессионального образования (по профессии рабочего или должности служащего).

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций

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

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

уметь:

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

необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

Программа разработана в соответствии с:

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

– единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих.

2.2 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы присваивается квалификация «Портье».

3. Содержание программы

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

Трудоемкость обучения: 102 академических часа. Форма обучения: очная.

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

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
I	Теоретическое обучение	50	32	4	14	
1.	Современные профессиональные технологии	8	4		4	Зачет
1.1	Основы менеджмента	4	2		2	
1.2	Управление персоналом	4	2		2	
2.	Общепрофессиональный курс	6	2	2	2	
2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
3.	Специальный курс	36	24	6	6	
3.1	Модуль 1. Процедуры заселения и выселения гостей отеля.	12	8	2	2	Экзамен
3.2	Модуль 2. Организация процесса проживания гостей отеля	12	8	2	2	Экзамен
3.3	Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.	12	8	2	2	Экзамен
II	Практическое (производственное) обучение	42		40	2	Зачет

III	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа	10			10	Экзамен
	ИТОГО:	102	32	44	26	

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
I	Теоретическое обучение	50	32	4	14	
1.	Современные профессиональные технологии	8	4		4	
1.1	Основы менеджмента	4	2		2	Зачет
1.1.1	Организационные структуры гостиничных предприятий	2	2			
1.1.2	Промежуточная аттестация	2			2	
1.2	Управление персоналом	4	2		2	Зачет
1.2.1	Корпоративная культура и взаимодействие служб гостиничного предприятия.	2	2			
1.2.2	Промежуточная аттестация	2			2	
2.	Общепрофессиональный курс	12	4	4	4	
2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	6	2	2	2	Зачет
2.1.1	Инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников отеля.	4	2	2		
2.1.2	Промежуточная аттестация	2			2	
3.	Специальный курс	36	24	6	6	
3.1	Модуль 1 Процедуры заселения и выселения гостей	12	8	2	2	Экзамен
3.1.1	Регистрация и размещение гостей	4	4	1		
3.1.2	Выселение гостя, формирование счета за проживание.	4	4	1		
3.1.3	Промежуточная аттестация	2			2	
3.2	Модуль 2. Организация процесса проживания гостей отеля	12	8	2	2	Экзамен

3.2.1	Помощь гостю в процессе проживания, предоставление туристической и другой информации.	4	4	1		
3.2.2	Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.	4	4	1		
3.2.3	Промежуточная аттестация	2			2	
3.3	Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.	12	8	2	2	Экзамен
3.3.1	Процедура бронирования, виды и способы	4	4	1		
3.3.2	Работа с жалобами и предложениями гостей	4	4	1		
3.3.3	Промежуточная аттестация	2			2	
II	Практическое (производственное) обучение	42		40	2	Зачет
III	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая	10			10	Экзамен
	ИТОГО:	102	32	44	26	

3.3. Учебная программа

Современные профессиональные технологии

Основы менеджмента

Организационные структуры гостиничных предприятий

Промежуточная аттестация

Управление персоналом

Корпоративная культура и взаимодействие служб гостиничного предприятия.

Промежуточная аттестация

Общепрофессиональный курс

Требования охраны труда и техники безопасности

Инструкции по охране труда и технике безопасности для сотрудников отеля.

Промежуточная аттестация

Специальный курс

Модуль 1 Процедуры заселения и выселения гостей отеля.

Регистрация и размещение гостей. Выселение гостя, формирование счета за проживание.

Промежуточная аттестация

Модуль 2. Организация процесса проживания гостей отеля

Помощь гостю в процессе проживания, предоставление туристической и другой информации. Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Промежуточная аттестация

Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия.

Процедура бронирования, виды и способы Работа с жалобами и предложениями гостей.

Промежуточная аттестация

Практическое (производственное) обучение.

Квалификационный экзамен:

- проверка теоретических знаний;
- практическая квалификационная работа.

4. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор экран доска
Лаборатория (12 рабочих места)	Лабораторные работы	Расходные материалы:
Компьютерный Класс	Практические занятия, тестирование	Мебель Компьютеры
Лаборатория (12 рабочих места)	Экзамен	Расходные материалы:

5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Инструкция по Техники безопасности и Охране труда;
2. Профессиональный стандарт «Администратор гостиницы» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н);
3. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085)
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
6. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, 2018 г.
7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2019 г.
8. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2017 г.
9. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, 2018 г.

6. Оценка качества освоения программы

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

- 1.1. Основы менеджмент- зачет
- 1.2. Управление персоналом - Зачет

- 2.1. Требования охраны труда и техники безопасности - Зачет
- 3.1. Модуль 1. Процедуры заселения и выселения гостей отеля. - Экзамен
- 3.2. Модуль 2. Организация процесса проживания гостей отеля. - Экзамен
- 3.3. Модуль 3. Бронирование гостиничных услуг и документооборот гостиничного предприятия. – Экзамен.

II. Практическое (производственное) обучение – Зачет

III. Квалификационный экзамен:

- проверка теоретических знаний;
- практическая квалификационная работа