

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО  
Акт согласования с  
ООО «Гостинично-туристическая  
ассоциация»  
наименование предприятия  
от «28» мая 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор Учреждения



Т.А. Санникова

с «29» мая 2020 г.

Введено в действие  
с «01» 09 2020 г.

Приказ № 1099 от «01» 06 2020 г.

Программа профессионального обучения -  
программа повышения квалификации по профессиям рабочих, должностям  
служащих по должности служащего  
«Портье»  
по компетенции «Администрирование отеля»

г. Самара, 2020 год

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Автор: Танич Юлия Сергеевна преподаватель  
профессиональных модулей

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

1.	Цель реализации программы. Характеристика подготовки	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	5
4.	Материально-технические условия реализации программы	14
5.	Учебно-методическое и программное обеспечение программы	16
6.	Оценка качества освоения программы	17

## **1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ**

Программа профессионального обучения - программа повышения квалификации рабочих служащих направлена на обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего или должность служащего, в целях последовательного совершенствования профессиональных знаний, умений и навыков по имеющейся профессии рабочего или имеющейся должности служащего без повышения образовательного уровня, в рамках имеющейся квалификации по компетенции Администрирование отеля.

Документ об окончании программы: свидетельство о повышении квалификации по должности служащего.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

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

Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение по должности служащего портье.

Требования к знаниям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы:

**знать:**

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- правила работы с возражениями гостей;
- правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Требования к умениям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы,

**уметь:**

- составлять и обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- общаться с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и

коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

- применять профессиональные программы для приема, регистрации и выписки гостей;
- проводить работы по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- регистрировать иностранных граждан;
- оформлять и подготавливать счета гостей.

Программа разработана в соответствии со:

- спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications);
- профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н.

## 2.2 Требования к результатам освоения программы

Наименование профессиональных компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности:

1. Выполнять операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения.
2. Планировать, организовывать, стимулировать и контролировать деятельность исполнителей по приему и размещению гостей.
3. Вести учет запросов на дополнительные услуги.
4. Использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных.
5. Проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля.
6. Поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение по должности служащего портье.

Трудоемкость обучения: 72 академических часа.

Форма обучения: очная

### 3.1. Учебный план

№	Наименование разделов и модулей	Всего, ак.час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог.контроль	самост. работа	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции	2	2	-	-	-	-

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

	WSSS E57 «Администрирование отеля»						
2.	Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2	-	-	-
3.	Модуль 1. Организация работы и самоуправление	6	2	4	-	-	-
4.	Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения	8	2	6	-	-	-
5.	Модуль 3. Процедура бронирования	8	4	4	-	-	-
6.	Модуль 4. Заселение	10	4	6	-	-	-
7.	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	8	2	6	-	-	-
8.	Модуль 6. Продажи услуг	6	2	4	-	-	-
9.	Модуль 7. Управление жалобами	6	2	4	-	-	-
10.	Модуль 8. Процедура выселения	8	2	6	-	-	-
11.	Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена (проверка теоретических знаний и демонстрационный экзамен).	6	-	-	6	-	ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование разделов, тем и модулей	Всего, ак. час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	самост. работа	
1	2	3	4	5	6	7	
1.	<b>Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS E57 «Администрирование отеля»</b>	2	2	-	-	-	-
1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.	2	2	-	-	-	-
2.	<b>Требования охраны труда и техники безопасности</b>	4	2	2	-	-	-
2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-	-	-
2.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды компетенции	2	-	2	-	-	-
3	<b>Модуль 1. Организация работы и самоуправление</b>	6	2	4	-	-	-
3.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона). Организационная структура отеля.	2	2	-	-	-	-
	Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи	2	-	2	-	-	-
	Использование офисного оборудования и	2	-	2	-	-	-

	программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности						
<b>4</b>	<b>Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	-	-	-
4.1	Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона, предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля	4	1	3	-	-	-
	Этические нормы общения и стандарты внешнего вида сотрудников отеля	4	1	3	-	-	-
	Модуль 3. Процедура бронирования						
<b>5</b>	<b>Модуль 4.Заселение</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	-	-
5.1	Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей и производстве расчетов с гостями. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей	8	4	4	-	-	-
<b>6</b>	<b>Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	-	-	-
6.1	Составление актов на возмещение ущерба,	4	1	3	-	-	-



	обнаружения забытых вещей						
6.2	Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами	4	1	3	-	-	-
	<b>Модуль 6. Продажи услуг</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	-	-	-
	Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания	4	2	2	-	-	-
	Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя	2		2	-	-	-
	<b>Модуль 7. Управление жалобами</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	-	-	-
	Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства	6	2	4	-	-	-
	<b>Модуль 8. Процедура выселения</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	-	-	-
	Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя.	2	1	1	-	-	-
	Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ) при выезде гостей	4	1	3	-	-	-
	Алгоритм работы с жалобами гостей	2	-	2	-	-	-
<b>7</b>	<b>Итоговая аттестация</b> в форме квалификационного	<b>6</b>			<b>6</b>		-

	экзамена						
7.1	Проверка теоретических знаний						
7.2	Демонстрационный экзамен по компетенции	6	-	-	6		ДЭ
	ИТОГО:	72	24	42	12	-	-

### 3.3. Учебная программа

РАЗДЕЛ 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Разделы спецификации

Тема 1.1. Спецификация стандарта компетенции E57 WSE «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications)

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

РАЗДЕЛ 2. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 2.1. 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 2.2. 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

МОДУЛЬ 1. Организация работы и самоуправление

Тема 3.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (в том числе на территории региона).

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

Тема 3.2. 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 3.3. 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 (на примере базы Отель в Microsoft Excel), практическое освоение алгоритмов, функций.

МОДУЛЬ 2 Забота о госте и навыки межличностного общения

Тема 4.1. Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

Лекция: Предоставление культурной, исторической и туристической информации, касающейся данного региона. Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля.

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; подготовка полной и точной информации для предоставления гостю по материалам сайта отеля (по выбору).

Тема 4.2. Этические нормы общения и стандарты внешнего вида сотрудников отеля

Лекция: Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

МОДУЛЬ 3. Процедура бронирования

Тема 5.1. Предоставление информации об отеле по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони.

Лекция: Предоставление информации об отеле по телефону. Способы гарантирования и аннулирования бронирования. Подтверждение брони: содержание, механизмы предоставления гостю.

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

Тема 5.2. Индивидуальное и групповое бронирование. Бронирование от стойки. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Лекция: Индивидуальное и групповое бронирование. Бронирование от стойки. Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании.

Практическое занятие: бронирование от стойки в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами

управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при бронировании в ходе выполнения практических ситуаций.

#### МОДУЛЬ 4 Заселение

Тема 6.1. Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

Лекция: Требования к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей. Технология работы с автоматизированными системами управления при заселении гостей.

Практическое занятие: регистрация гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при заселении гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

МОДУЛЬ 5 Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.

Тема 7.1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей.

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

Тема 7.2. 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.

#### МОДУЛЬ 6 Продажи услуг

Тема 8.1. 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 8.2. 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 9.1. Принципы, лежащие в основе управления конфликтами. 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.

Тема 9.2. Алгоритм работы с жалобами гостей.

Лекция: Алгоритм работы с жалобами гостей.

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 10.1. 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 10.2. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. Технология работы с автоматизированными системами управления при выезде гостей.

Лекция: Процедуры выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. Технология работы с автоматизированными системами управления при выезде гостей.

Практическое занятие: выставление счетов при выезде гостя в ходе выполнения практических ситуаций; работа с автоматизированными системами управления (на примере базы Отель в Microsoft Excel) при выезде гостей в ходе выполнения практических ситуаций.

### 3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов, дисциплин)

Период обучения (недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS E57 «Администрирование отеля». Требования охраны труда и техники безопасности. Модуль 1. Организация работы и самоуправление Модуль 2. Забота о госте и навыки межличностного общения Модуль 3. Процедура бронирования Модуль 4. Заселение
2 неделя	Модуль 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в

	<p>отеле  Модуль 6. Продажи услуг  Модуль 7. Управление жалобами  Модуль 8. Процедура выселения  Итоговая аттестация  (демонстрационный экзамен ).</p>
--	--

#### 4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	<p>Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стойка ресепшен;</li> <li>– принтер лазерный BROTHER H-L -5000 D;</li> <li>– моноблок Lenovo IdeaCentre 330-20AST 19,5. клавиатура, мышь, черный;</li> <li>– часы;</li> <li>– зеркало большое в полный рост;</li> <li>– кресло;</li> <li>– журнальный стол;</li> <li>– шкаф стеллаж для папок;</li> <li>– коммерческий телевизор LG 43LT340C (ж/к панель);</li> <li>– стойка под ж/к панель;</li> <li>– вешалка для одежды;</li> <li>– кабель HDMI;</li> <li>– радиосистема презентационная SENNHEISER XSW 1-ME3-A;</li> <li>– радиосистема на два микрофона Sennheiser XSW 1-835 DUAL-A;</li> <li>– акустическая система из двух</li> </ul>

		активных колонок EUROSOUND ESM-15Bi-M; – 10-канальный микшерный пульт Yamaha MG 10XU.
--	--	--

#### 4.2 Кадровое обеспечение реализации программы

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы 3 чел. Из них:

- Эксперт с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» 1 чел.

- Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс 2 чел.

Данные ППС, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
	Танич Ю.С.	Эксперт с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель ГБПОУ СГКСТД
	Чурбакова Е.В.	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс	Преподаватель ГБПОУ СГКСТД
	Бачерикова И.Г.	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам	Преподаватель ГБПОУ СГКСТД

		Ворлдскиллс	
--	--	-------------	--

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Учебно-методическое обеспечение**

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry Издание: 12-е изд., стер. Артикул издания: 112105855, Год выпуска: 2018

2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119216, Год выпуска: 2018

3. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119220, Год выпуска: 2018

4. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119219, Год выпуска: 2018

5. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Издание: 7-е изд. стер.

6. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе Издание: 3-е изд. стер. Артикул издания: 103119258, Год выпуска: 2019

7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Издание: 3-е изд. стер.

8. Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия Издание: 1-е изд. Артикул издания: 101119483, Год выпуска: 2018.

9. Методика организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

10. Техническое описание компетенции.

11. Комплект оценочной документации по компетенции.

12. Инфраструктурный лист компетенции.

13. Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>.

14. Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

### **5.2. Программное обеспечение**

1. Специализированное ПО Автоматизированная система управления гостиницей «OPERA Enterprise Solution».



2. Файл «Отель. База для редактирования».

## **6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

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

Для итоговой аттестации используется комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля», размещенный в соответствующем разделе на электронном ресурсе [esat.worldskills.ru](http://esat.worldskills.ru)