



МИНЕРАЛОВДСКИЙ ФИЛИАЛ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»
357202, Ставропольский край, г. Минеральные Воды, пр. К. Маркса, 47
тел./факс (887922) 6-63-31
Internet: www.center26.ru E-mail: kmvmodel@mail.ru

ПРОГРАММА профессионального обучения по профессии 25627

АДМИНИСТРАТОР СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ (ПОРТЬЕ)

Минеральные Воды
2019

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящий учебный план и программа рассмотрены и одобрены методическим советом ГБУДПО «СРРЦ».

Учебный план и программа составлены в соответствии с положениями следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2013г. N966 об утверждении «Положения и лицензировании образовательной деятельности»;

- Постановление Минтруда РФ от 05.03.2004 N 30 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, выпуск 51;

- Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 659н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.09.2017 N 48310);

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016г. №1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело».

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения

Группа занятий:

4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
------	---

Отнесение к видам экономической деятельности:

55.1	Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания
55.2	Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
-----------------------------	------------------

код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
С	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	3	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	С/01.3	3
			Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	С/02.3	3
D	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	3	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	D/01.3	3
			Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	D/02.3	3
			Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	D/03.3	3

ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ. ОБОБЩЕННЫЕ ТРУДОВЫЕ ФУНКЦИИ.

1. Обобщенная трудовая функция - информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
ОКПДТР	25627	Портье

1.1. Трудовая функция - предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Трудовые действия	Информирование гостей о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
Необходимые умения	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
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств 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
--	---

1.2. Трудовая функция - выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

Трудовые действия	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено
	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Подготовка отчетов о своей работе за смену
Необходимые умения	Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного

	средства размещения
	Вести журнал передачи смены
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах 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

2. Обобщенная трудовая функция - оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
ОКПДТР	20063	Администратор гостиницы (дома отдыха)
	25627	Портье

2.1. Трудовая функция - встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

Трудовые действия	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах

	гостиничного комплекса или иного средства размещения
Необходимые умения	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
	Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах 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

2.2. Трудовая функция - учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Трудовые действия	Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных
-------------------	---

	<p>комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>
Необходимые умения	<p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
Необходимые знания	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>

	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
Другие характеристики	-

2.3. Трудовая функция - регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Трудовые действия	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
Необходимые умения	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах 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

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

1. Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

2. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен.

3. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс.

4. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

5. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Администратор службы приема и размещения относится к категории специалистов.

Администратор службы приема и размещения должен знать:

1) нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;

2) правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

3) правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

4) принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;

5) правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;

6) правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

7) правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

8) правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

9) правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

10) основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

11) требования охраны труда;

12) основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

13) правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Администратор службы приема и размещения должен уметь:

1) осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

2) обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

3) информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

4) хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

5) осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в

гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

б) оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

7) осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

8) оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Администратор службы приема и размещения исполняет следующие обязанности:

1) встречает и регистрирует гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

2) производит ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

3) выдает зарегистрированным гостям ключи от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;

4) информирует гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

5) осуществляет выдачу и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения;

б) производит прием и передачу информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

7) осуществляет прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

8) вносит данные по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;

9) принимает заказы гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;

10) выполняет услуги гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

11) проводит расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

12) проводит текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

13) передает дела и отчеты по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;

14) проводит расчетные операции при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

15) осуществляет хранение и выдачу багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

Минераловодский филиал ГБУДПО «СРРЦ»

Программа предусматривает изучение общепрофессионального и профессионального цикла.

Общепрофессиональный учебный цикл включает в себя изучение дисциплин экономического, общепрофессионального курса, местного компонента.

Наименование	Наименование учебных дисциплин
Экономический курс	Основы рыночной экономики
Общепрофессиональный курс	Охрана труда
	Безопасность жизнедеятельности
Местный компонент	Профессиональная этика
	Технология поиска работы

Профессиональный учебный цикл направлен на изучение дисциплин специального курса.

Наименование	Наименование учебных дисциплин
Специальный курс	Правовое регулирование туристской деятельности
	Технология гостиничной деятельности
	Практика

Программа предусматривает применение системы зачетных единиц, одна зачетная единица применяется при нагрузке более 24 академических часов на одну учебную дисциплину.

При реализации программы практика является обязательной частью обучения. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленный на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практика, может распределяться рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках изучаемых дисциплин. Или реализоваться концентрировано в один период. Производственная практика проводится на предприятиях и организациях в соответствии с договорами о практике. Аттестация по производственной практике осуществляется в форме зачета с учетом (на основании) результатов, подтвержденных документами по практике.

Реализация программы осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Оценка качества освоения программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся. Для аттестации в качестве внешних экспертов привлекаются преподаватели

смежных дисциплин, курсов, работодатели, специалисты учреждений занятости.

Итоговая аттестация проводится в форме экзамена. К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план.

УТВЕРЖДАЮ
ГБУДПО «СРРЦ»

_____ Н.А Ефремова
«_____» _____ 2019г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
профессионального обучения по специальности
«АДМИНИСТРАТОР СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ (ПОРТЬЕ)»

Вид образования	Профессиональное обучение
Уровень образования	Профессиональная подготовка (переподготовка)
Код профессии	25627 портье
Уровень образования принимаемых на обучение	Лица, имеющие общее (основное, среднее) образование – профессиональное обучение; среднее профессиональное и (или) высшее образование – профессиональная переподготовка
Форма обучения	Очная
Направленность обучения	Контактная, с применением дистанционных технологий и электронного обучения
Длительность обучения	144 академических часа (3 недели)
Недельная нагрузка	36-40 часов
Документ об образовании	Свидетельство

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Лекции	Практическое обучение	Форма контроля
1	2	3	4	5	6
1	Экономический курс	8	4	4	-
1.1.	Основы рыночной экономики	8	4	4	Тестирование
2	Общеобразовательный курс	24	12	12	-
2.1.	Охрана труда	8	4	4	Тестирование
2.2.	Безопасность жизнедеятельности	8	4	4	
2.3.	Профессиональная этика	8	4	4	Тестирование
3	Специальный курс	50	26	24	-
3.1	Правовое регулирование туристской деятельности	8	4	4	Тестирование
3.2.	Технологии гостиничной деятельности	42	22	20	Зачет
4	Местный компонент	6	2	4	-
4.1.	Технология поиска работы	6	2	4	Тестирование
5.	Практика	48	-	48	Зачет
6.	Итоговая аттестация	8	-	8	Экзамен*
	ВСЕГО	144	44	100	X

*Примечание: экзамен принимает комиссия в составе 3-х человек.

План разработал заместитель директора

Грищенко О.А.