

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В. Мошкина

» октябрь 2024 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ)

ПО ПРОФЕССИИ
«ПОРТЬЕ»

(Код профессии: 25627)

(Уровень квалификации – 3)

Красноярск 2024

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Программа профессионального обучения (далее - программа) по профессии 25627 «Портье» направлена на формирование базовых знаний, умений и навыков по оказанию качественных услуг при встрече, регистрации, размещении, учете заказов, регистрации выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- Профессиональный стандарт 33.022 «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 года № 659н);
- Положение о дополнительном образовании и профессиональном обучении в ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», утвержденное ректором 01.04.2022 г.;
- Устав ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет».

1.2. Цель программы

Целью программы является формирование у слушателей профессиональных компетенций определенного уровня и объема, необходимых для осуществления деятельности в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в соответствии с требованиями к 3-му квалификационному уровню стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей» по профессии 25627 «Портье».

Программа является преемственной основной образовательной программе бакалавриата 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

В соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», программа направлена на освоения слушателями следующих трудовых функций:

- D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1.4. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы профессионального обучения по профессии «Портье» слушатели будут способны:

PO1. Знать нормативные правовые акты Российской Федерации,

регулирующие деятельность средств размещения.

РО2. Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

РО3. Информировать гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

РО4. Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.

РО5. Применять специализированные программные комплексы при проведении операций с номерным фондом гостиницы, вводе данных о гостях и заказах гостей, расчетах с гостями во время их проживания и выезда.

РО6. Проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

РО7. Передавать дела и отчеты по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.

РО8. Соблюдать требования охраны труда и техники безопасности на рабочем месте.

1.5. Категория слушателей

Студенты 3 курса ФГАОУ ВО СФУ ИТиСУ, обучающиеся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело в пределах освоения образовательной программы высшего образования 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

В соответствии с требованиями к образованию и обучению, предъявляемыми к 3 уровню квалификации профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», необходимо иметь программы профессиональной подготовки по должностям служащих, опыт работы не обязателен.

1.7. Продолжительность обучения

Трудоёмкость обучения по программе составляет 144 часа.

1.8. Форма обучения

Очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы профессионального обучения (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Для проведения лекционных, практических и лабораторных занятий необходим кабинет компьютерной графики и системы автоматизации предприятия, оснащенный компьютерами с выходом в Интернет, учебной мебелью.

Рабочее место преподавателя: компьютер (ноутбук), мультимедийный проектор, экран, доска; Интернет; офисное ПО.

1.10. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы профессионального обучения

Особенности построения программы профессионального обучения:

- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний, умений и навыков, полученных в ходе изучения дисциплин;
- применение электронных образовательных ресурсов.

В поддержку дополнительной программы профессионального обучения разработан электронный курс «Портье» в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>).

1.11. Особенности организации практики/стажировки

При реализации программы предусматривается стажировка* с целью закрепления профессиональных умений и навыков.

Стажировка осуществляется в очной форме. Выбор места прохождения стажировки слушатель осуществляет согласно договору с предприятием-работодателем: ООО УК «Октябрьская Плаза»; ООО «Бета»; ООО «Гостиницы Полет»; «ООО «КрасноярскИнвест», гостиница «Novotel & Ibis»; ООО «Снежная Сова», отель «Снежная сова»; ООО «ЭнВита», гостиница «Огни Енисея»; АО «Паллада», гостиница «Амакс Сити-отель»; Отель Сибиряк филиал Общества с ограниченной ответственностью «Управляющая строительная компания «СИБИРЯК» и другие гостиничные предприятия.

1.12. Документ об образовании: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)
по профессии «Портье»

Форма обучения – очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

Срок обучения – 144 часа

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоем- кость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Лабора- торные работы	Практические и семинарские занятия		
1.	Основы деятельности гостиничного предприятия	14	10	6	-	4	4	Зачет
2.	Технология работы службы приема и размещения	34	20	12	-	8	14	Зачет
3	Организация работы службы приема и размещения	26	14	6	-	8	12	Зачет
4.	Программное обеспечение и автоматизация деятельности службы приема и размещения	24	14	-	14	-	10	Зачет
5.	Охрана труда и техника безопасности работников службы приема и размещения	14	8	4	-	4	6	Зачет
6.	Стажировка / практика	20	20	-	-	20	-	Зачет
	Итоговая аттестация	12	4	-	-	4	8	Квалификационный экзамен
	Итого	144	90	28	14	48	54	

УЧЕБНО – ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)
по профессии «Портье»

Категория слушателей: лица, имеющие среднее общее образование

Срок обучения – 144 часа

Форма обучения – очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

Режим занятий: 4 академических часа в день

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоем- кость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабора- торные работы	Практические и семинарские занятия		
1.	Основы деятельности гостиничного предприятия	14	10	6	-	4	4	PO1
1.1	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	6	4	2	-	2	2	PO1
1.2	Технологический цикл обслуживания гостей	2	2	2	-	-	-	PO1
1.3	Взаимосвязи в работе служб гостиничного предприятия	6	4	2	-	2	2	PO1
2.	Технология работы службы приема и размещения	34	20	12	-	8	14	PO2-PO4
2.1	Технология встречи, регистрация и размещения гостей при заселении	10	6	4	-	2	4	PO2
2.2	Технология приема и учета заказов гостей на основные и дополнительные услуги	8	4	2	-	2	4	PO3
2.3	Технология хранения ценностей и багажа гостей	4	2	2	-	-	2	PO2, PO3
2.4	Технология осуществления расчета и регистрация выезда гостей	12	8	4	-	4	4	PO4

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоем- кость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Лабора- торные работы	Практические и семинарские занятия		
3.	Организация работы службы приема и размещения	26	14	6	-	8	12	PO2-PO4, PO6, PO7
3.1	Требования к помещениям службы приема и размещения. Организация рабочего места администратора гостиницы	10	4	2	-	2	6	PO2-PO4, PO6, PO-7
3.2	Регламент процессов «Порядок бронирования номеров», «Порядок поселения в гостинице», «Дополнительные услуги населению», «Выселение из номеров»	16	10	4	-	6	6	PO2-PO4, PO6, PO-7
4.	Программное обеспечение и автоматизация деятельности службы приема и размещения	24	14	-	14	-	10	PO5
4.1	АСУ: регистрация заявок. Операции с номерным фондом	8	6	-	4	-	4	PO5
4.2	АСУ: поселение гостей и оплата счетов за проживание	8	4	-	4	-	4	PO5
4.3	АСУ: проживание гостей. Выезд гостей	8	4	-	6	-	2	PO5
5.	Охрана труда и техника безопасности работников службы приема и размещения	14	8	4	-	4	6	PO8
5.1	Общие вопросы охраны труда	6	4	2	-	2	2	PO8
5.2	Специальные вопросы техники безопасности работников службы приема и размещения	8	4	2	-	2	4	PO8
6	Стажировка / практика	20	20	-	-	20	-	PO1-PO8
	Итоговая аттестация	12	4	-	-	4	8	PO1-PO8
	Итого	144	90	28	14	48	54	

Календарный учебный график**
программы профессионального обучения (профессиональной подготовки)
по профессии «Портье»

Наименование модулей (курсов)	Неделя	Объем учебной нагрузки, ч.	Виды занятий (количество часов)				
			Лекция	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия	СРС	Итоговый контроль
Основы деятельности гостиничного предприятия	1	14	6	-	4	4	Зачет
Технология работы службы приема и размещения	2-3	34	12	-	8	14	Зачет
Организация работы службы приема и размещения	4-5	26	6	-	8	12	Зачет
Программное обеспечение и автоматизация деятельности службы приема и размещения	5-6	24	-	14	-	10	Зачет
Охрана труда и техника безопасности работников службы приема и размещения	6	14	4	-	4	6	Зачет
Стажировка / практика	7	20	-	-	20	-	Зачет
Итоговая аттестация	8	12	-	-	4	8	Квалификационный экзамен
Итого		144	28	14	48	54	

**Календарный учебный график составляется для программ профессионального обучения (профессиональной подготовки) и представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, итоговой аттестации.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Знать нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»
РО2. Встречать и регистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»
РО3. Информировать гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»
РО4. Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»
РО5. Применять специализированные программные комплексы при проведении операций с номерным фондом гостиницы, вводе данных о гостях и заказах гостей, расчетах с гостями во время их проживания и выезда	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»
РО6. Проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО7. Передавать дела и отчеты по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»
РО8. Соблюдать требования охраны труда и техники безопасности на рабочем месте	Изучение текстов лекции, тестирование, решение ситуационных заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы»

2.2. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного в системе электронного обучения СФУ. Самостоятельно слушателями изучаются представленные кейсы, дополнительные ссылки и материалы по темам курса, а также краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах (видео, скринкасты, подкасты, интерактивные справочники, текстовые пояснения).

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическая литература / Московский педагогический государственный университет. - Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. Режим доступа: <https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2083/catalog/document?id=339608>

2. Быстров, Сергей Александрович. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2022. - 432 с.

3. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Текст] : Учебное пособие / Н. А. Вотинцева. - 1. - Москва : Издательский Центр РИОР ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 299 с.

4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 167 с.

5. Графкина, Марина Владимировна. Охрана труда : учебное пособие / М. В. Графкина. - 2, перераб. и доп. - Москва : Издательство "ФОРУМ" ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 298 с.

6. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. - 4-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 330 с.

7. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности: Учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - Москва: Академия, 2015. - 284 с.

8. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

9. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2017. – 207 с.

10. Семеркова Л. Н., Белякова В. А. Технология и организация гостиничных услуг: учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 320 с.

11. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: Учебник / Т. Л. Тимохина. - Москва : Издательство Юрайт, 2016. - 331 с.

12. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т. - Москва : Юрайт, 2016. - 336 с.

13. Технология и организация гостиничных услуг: учебник : [по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис"] / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 320 с.

14. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности [Текст] : Учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 136 с/

15. Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность] / Т. Н. Сафронова, А. М. Тимофеева ; Сиб. федерал. ун-т, Ин-т торговли и сферы услуг. - Красноярск : СФУ, 2021. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=31072>

16. Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность] / О.М. Сергачева, А.М. Тимофеева ; Сиб. федерал. ун-т, Ин-т торговли и сферы услуг. - Красноярск : СФУ, 2021. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=31497>

Правовые и нормативные документы

1. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу: <http://docs.cntd.ru/document/1200095096/>
2. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги: <http://docs.cntd.ru/document/1200127461>
3. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>
4. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг: <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>
5. Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов: <http://docs.cntd.ru/document/420396513>
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: <http://docs.cntd.ru/document/566351106>
7. Положение о классификации гостиниц: <http://docs.cntd.ru/document/566419544>
8. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: <http://docs.cntd.ru/document/9032907>

3.2. Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>

2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

4. Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/>

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активностей, а также качества выполнения практических работ.

Обучение на программе профессионального обучения предполагает выполнение индивидуальных текущих заданий, тестирование, комментирование работ слушателей. Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, согласно ст. 74 ФЗ «Об образовании в РФ».

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Аттестация проводится в виде квалификационного экзамена, состоящего из двух этапов: теоретического и практического.

Основанием для аттестации является устно подготовленный слушателем ответ на теоретические вопросы билета и выполнение практико-ориентированного задания.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план программы, практические и самостоятельные задания по каждому модулю/дисциплине.

Критерии оценки освоения обучающимися дополнительной профессиональной программы

По результатам итоговых аттестационных испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются отметки по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»). При осуществлении оценки уровня сформированности компетенций, умений и знаний слушателей и выставлении отметки целесообразно использовать аддитивный принцип (принцип «сложения»):

отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

отметку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, показавший частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности;

отметку «хорошо» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой;

отметку «отлично» заслуживает обучающийся, показавший полное

освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), всестороннее и глубокое изучение нормативно-технической документации и учебной литературы.

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Программу составили:

Кандидат технических наук,

доцент кафедры ГД

Кандидат технических наук,

доцент кафедры ГД

Кандидат биологических наук,

доцент кафедры ГД



О. М. Сергачева

А. М. Тимофеева

И. В. Изосимова

Руководитель программы:

Кандидат технических наук,

доцент кафедры ГД



О. М. Сергачева