



Департамент образования Ярославской области  
Государственное профессиональное образовательное учреждение  
Ярославской области Ярославский колледж управления  
и профессиональных технологий

Утверждено советом ГПОУ ЯО ЯКУиПТ

Протокол № 6  
от «26» января 2023 г.

"УТВЕРЖДАЮ"

Директор \_\_\_\_\_ М.В. Цветаева

"26" января 2023 г.



Примерная адаптированная программа  
профессиональной подготовки для обучающихся с  
ограниченными возможностями здоровья и лиц с  
инвалидностью по профессии 25627 Портье

Наименование программы:

«Портье»

2022 год

**Организация разработчик:**

**Разработчики:**

Адаптированная программа профессиональной подготовки для обучающихся инвалидов и обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья по профессии 25627 Портые согласована с представителем работодателей, рекомендована к утверждению советом протокол № 6 от «26» января 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
1.1 Определение и назначение адаптированной программы профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.....	4
1.2 Используемые термины, определения, сокращения	4
1.3 Нормативные основания для разработки адаптированной программы профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	5
2 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	6
2.1 Характеристика вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации	6
2.2 Требования к результатам освоения программы	6
3 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	9
3.1 Учебный план	9
3.2 Учебная программа	11
4 КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК	16
5 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	17
5.1 Материально-технические условия реализации программы	17
5.2 Обеспечение специальных условий для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ	17
5.3 Учебно-методическое обеспечение программы	22
5.4 Кадровые условия реализации программы	22
6 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	24
6.1 Промежуточная аттестация	24
6.2 Задания квалификационного экзамена	31
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	33
ПРИЛОЖЕНИЕ	36

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Определение и назначение адаптированной программы профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Адаптированная программа профессиональной подготовки для обучающихся – это программа подготовки по профессии рабочих, служащих, адаптированная для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей.

Рабочая программа профессиональной подготовки для обучающихся по профессии 25627 Портье разработана с учетом требований инклюзивного образования, которое обеспечивает равное отношение ко всем людям, но создает особые условия для обучающихся, имеющих особые образовательные потребности.

Разработка и реализация адаптированной программы профессиональной подготовки для обучающихся ориентирована на решение ряда задач:

- создание условий, необходимых для получения профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, их социализации и адаптации;
- повышение уровня доступности профессионального образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- повышение качества профессионального образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Адаптированная программа профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье определяет рекомендованный объем и содержание обучения по профессии, планируемые результаты освоения программы, условия образовательной деятельности.

Адаптированная программа профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье разработана для реализации на базе среднего общего образования и основного общего образования.

### 1.2 Используемые термины, определения, сокращения

В адаптированной программе профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье используются следующие термины, определения, сокращения:

- обучающийся с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-

педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий;<sup>1</sup>

– инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.<sup>2</sup>

– инклюзивное образование - обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей;<sup>3</sup>

– специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в законе понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.<sup>4</sup>

1.3 Нормативные основания для разработки адаптированной программы профессиональной подготовки по профессии 25627 Портье для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

– Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 г.; Федеральный закон от 3 мая 2012 г. N 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;

– Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 13.10.2022 г.);

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 13.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 13.10.2022 г.)

<sup>2</sup> Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.11.2021 г.).

<sup>3</sup> Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 13.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 13.10.2022 г.)

<sup>4</sup> Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 13.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 13.10.2022 г.)

- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.11.2021 г.);
- Постановление Правительства РФ от 29 марта 2019 г. № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» (ред. от 10 ноября 2022 г.);
- Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

## 2 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

2.1 Характеристика вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Программа разработана в соответствии с:

- профессиональным стандартом «Работник по приёму и размещению гостей» (Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей» (Зарегистрировано в Минюсте России 22.09.2017 N 48310)
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (с изменениями на 1 июня 2021 года).

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее общее и основное общее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

2.2 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы обучающийся должен:

**знать:**

- понятие и структуру туристской индустрии;
- структуру СПиР;
- функциональные обязанности портье;
- структуру документооборота (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;

- нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия, в том числе работу с гостями с ОВЗ и инвалидами;
- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- технологический цикл обслуживания гостей;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- процедуры выдачи ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- технологию работы с автоматизированными системами управления отелей (АСУ);
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей;
- формирование счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- распределение номерного фонда;
- информирование гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- особенности работы с банковскими картами.
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт).
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- правила предоставления компенсации за доставленные неудобства, пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;

- прием и хранение денежных средств;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.

**уметь:**

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостям;
- предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;
- увеличивать объем продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и эмпатию, сохраняя объективность;
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;



- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- осуществлять различные виды и способы бронирования в зависимости от запроса;
- осуществлять бронирование номерного фонда.

### 3 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: обучающиеся с ОВЗ и инвалиды.

Трудоемкость обучения: 108 академических часов.

Форма обучения: очная, дистанционная.

#### 3.1 Учебный план

№ п/п	Наименование модулей	Всего часов	В том числе			
			Лекции	Практические занятия	Промежуточный /итоговый контроль	Форма контроля
1	2	3	4	5	6	7
<b>1 Адаптационный курс -8 часов</b>						
1.1	Основы социально-правовых знаний	4/4	4			
1.2	Информационные технологии	4/8	2	2		
<b>2 Профессиональный курс – 94 часа</b>						
2.1	Туризм. Туристская индустрия. Место гостиничного бизнеса в туристской индустрии	4/12	2	2		
2.2	Нормативно-правовая база гостиничной индустрии	8/20	2	4	2	зачет
2.3	Типология гостиничных	4/24	2	2		

	предприятий.					
2.4	Основные, дополнительные и сопутствующие услуги гостиницы	4/28	2	2		
2.5	Организационная структура гостиничного предприятия. Взаимодействие служб гостиничного предприятия	4/32	4			
2.6	Структура службы и функциональные обязанности сотрудников службы приёма и размещения (СПиР). Место портье в структуре СПиР	8/40	2	4	2	зачет
2.7	Место портье в структуре СПиР. Функции и рабочее место портье	4/44	2	2		
2.8	Требования охраны труда и техники безопасности	4/48	2	2		
2.9	Процедура бронирования гостиничных услуг	10/58	4	4	2	зачет
2.1 0	Процедура встречи и заселения гостя	10/68	4	4	2	зачет
2.1 1	Процедура выезда гостя	10/78	4	4	2	зачет
2.1 2	Помощь гостю в процессе проживания.	8/86	2	4	2	зачет
2.1 3	Работа с жалобами и предложениями гостей	8/94	2	4	2	зачет
2.1 4	Информирование гостя	8/102	2	4	2	зачет
	Квалификационный экзамен	6/108			6	Квалификационный экзамен
	<b>Итого:</b>	<b>108</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	

## 3.2 Учебная программа

### 1 АДАПТАЦИОННЫЙ КУРС

#### 1.1 Основы социально-правовых знаний

*Теоретический материал:*

- виды, этапы, механизмов социально-психологической адаптации;
- механизмы защиты прав человека в РФ. Государственная политика в области профессиональной подготовки и профессионального образования инвалидов;
- нормативно-правовая база, регулирующая права инвалидов и лиц с ОВЗ;
- особенности регулирования труда инвалидов.
- профессиональная и трудовая реабилитации.

#### 1.2 Информационные технологии

*Теоретический материал:*

- понятие, типология и назначение информационных технологий;
- обзор современных технологий для инвалидов и лиц с ОВЗ (в соответствии с нозологией).

*Практическая работа:*

- получение первичных навыков работы с информационными технологиями (с учетом оснащения учебного заведения соответствующим оборудованием и программным обеспечением).

### 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КУРС

#### 2.1 Туризм. Туристская индустрия. Место гостиничного бизнеса в туристской индустрии

*Теоретический материал:*

- понятие и виды туризма;
- туризм как особый вид экономической деятельности;
- значение развития туризма для регионов;
- понятие и структура туристской индустрии;
- место и значение гостиничной индустрии в туристском бизнесе.

*Практическая работа:*

- изучение структуры туристской индустрии и видов туризма на примере конкретного города с использованием интерне-ресурсов.

#### 2.2 Нормативно-правовая база гостиничной индустрии

*Теоретический материал:*

- структура законодательной базы гостиничного сервиса российской Федерации.

*Практическая работа:*

- изучение содержания и особенностей регулирования деятельности гостиничных предприятий: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022 г.);
- изучение содержания и особенностей регулирования деятельности гостиничных предприятий: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

*Зачет.*

### **2.3 Типология гостиничных предприятий**

*Теоретический материал:*

- виды классификаций гостиничных предприятий;
- значение классификации гостиничных предприятий;
- классификация гостиничных предприятий в РФ. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (ред. от 07.04.2022 г.)

*Практическая работа:*

- изучение видов гостиничных предприятий на примере конкретного города с использованием интерне-ресурсов;
- построение диаграммы структуры гостиничной индустрии (на основе Федерального реестра гостиниц и иных средств проживания, прошедших классификацию) на примере конкретного города с использованием интерне-ресурсов.

### **2.4 Основные, дополнительные и сопутствующие услуги гостиницы**

*Теоретический материал:*

- понятие и характеристики услуги;
- понятие и особенности гостиничной услуги;
- виды гостиничных услуг;
- понятие и виды основных услуг;
- понятие и виды сопутствующих услуг;
- понятие и виды дополнительных услуг.

*Практическая работа:*

- изучение структуры основных и дополнительных услуг отелей различных категорий.

### **2.5 Организационная структура гостиничного предприятия. Взаимодействие служб гостиничного предприятия**

*Теоретический материал:*

- понятие и виды организационных структур предприятий;

- организационные структуры гостиничных предприятий;
- структура служб гостиничного предприятия;
- взаимодействие служб гостиничного предприятия;
- правила деловой коммуникации.

## **2.6 Структура службы и функциональные обязанности сотрудников службы приёма и размещения (СПиР)**

*Теоретический материал:*

- место СПиР в структуре гостиничного предприятия;
- организационная структура СПиР;
- функции сотрудников СПиР;
- особенности структуры СПиР в зависимости от категории отеля.

*Практическая работа:*

- изучение функциональных обязанностей сотрудников СПиР.

*Зачет.*

## **2.7 Место портье в структуре СПиР. Функции и рабочее место портье**

*Теоретический материал:*

- место портье в организационной структуре СПиР;
- функциональные обязанности портье;
- организация рабочего места портье;
- требование к внешнему виду портье.

*Практическая работа:*

- изучение стандартов работы портье на примере стандартов конкретных отелей 3\* - 4\*.

## **2.8 Требования охраны труда и техники безопасности (ОТ и ТБ)**

*Теоретический материал:*

- понятие и значение охраны труда и техники безопасности;
- виды инструктажей по ОТ и ТБ.

*Практическая работа:*

- изучение содержания вводного инструктажа для портье;
- изучение содержания действий при пожаре для портье.

## **2.9 Процедура бронирования гостиничных услуг**

*Теоретический материал:*

- понятие и виды бронирования;
- способы гарантии бронирования;
- стандарт процедуры бронирования;

- работа с модулями бронирования в автоматизированной системе управления отелем (АСУ);
- косвенные каналы продаж, в т. ч. Online Travel Agency (ОТА);
- распределение номерного фонда;
- показатели эффективности деятельности отеля;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности, портфолио гостя).

*Практическая работа:*

- изучение характеристик ОТА;
- выполнение процедуры бронирования (по телефону и от стойки) в соответствии со стандартом;
- решение задач на распределение номерного фонда.

*Зачет.*

## **2.10 Процедура встречи и заселения гостя**

*Теоретический материал:*

- стандарт процедуры заселения гостя с предварительным бронированием;
- стандарт процедуры заселения гостя «walk in»;
- работа с модулями в автоматизированной системе управления отелем (АСУ);
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности, портфолио гостя).

*Практическая работа:*

- выполнение процедуры заселения («walk in» и с предварительным бронированием) в соответствии со стандартом.

*Зачет.*

## **2.11 Процедура выезда гостя**

*Теоретический материал:*

- стандарт процедуры выезда гостя;
- работа с модулями в автоматизированной системе управления отелем (АСУ);
- документооборот (кассовые операции, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности, портфолио гостя).

*Практическая работа:*

- выполнение процедуры выезда (различные способы оплаты, разделение счета, с бронированием номера для следующего заезда) в соответствии со стандартом.

*Зачет.*

## **2.12 Помощь гостю в процессе проживания**

*Теоретический материал:*

- стандарт процедуры помощи гостю в процессе проживания;
- работа с модулями в автоматизированной системе управления отелем (АСУ);
- взаимодействие портье с другими службами отеля;
- особенности помощи гостям с ОВЗ и инвалидам;
- документооборот (кассовые операции, корреспонденция, служебные документы).

*Практическая работа:*

- выполнение процедуры помощи гостю (на конкретных примерах) в соответствии со стандартом.

*Зачет.*

## **2.13 Работа с жалобами и предложениями гостей**

*Теоретический материал:*

- алгоритм работы с жалобами и предложениями гостя в период проживания;
- алгоритм письменного ответа на жалобу гостя;
- отслеживание и работа с отзывами гостей в интернет-пространстве.

*Практическая работа:*

- отработка ситуаций «жалоба гостя у стойки и по телефону»;
- ответ на письменную жалобу гостя в соответствии с алгоритмом.

*Зачет.*

## **2.14 Информирование гостя**

*Теоретический материал:*

- стандарт информирования гостя об отеле;
- туристское информирование гостя;
- сувенирная продукция: виды и значение.

*Практическая работа:*

- изучение туристских ресурсов, в том числе сувенирной продукции, (на примере конкретной туристской дестинации);
- стандарт информирования гостя об отеле (на примере конкретного отеля) в соответствии со стандартом.

*Зачет.*

**Итоговая аттестация (экзамен).**

#### 4 КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК<sup>5</sup>

месяц	09	09	09	09	10	10	10	10	11	11	11	11	Всего за семестр
№ недели учебного года	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Даты	05-10	12-17	19-24	26-01	03-08	10-15	17-22	24-29	31-05	07-12	14-19	21-26	
Лекции	6	4	4	6	4	4	4	4	2	2	2		42
Практические занятия	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		44
Промежуточный /итоговый контроль			2		2	2	2	2	2	2	2	6 КЭ	22

<sup>5</sup> Расчет недель в календарном графике соответствует первому семестру 2022-2023 учебного года при шестидневной учебной неделе



## 5 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 5.1 Материально-технические условия реализации программы

<b>Наименование помещения</b>	<b>Вид занятий</b>	<b>Наименование оборудования, программного обеспечения</b>
Учебная аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Лаборатория, компьютерный класс	Практические занятия, тестирование, экзамен	Приложение 1

### 5.2 Обеспечение специальных условий для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ

Психологические особенности обучающегося с ОВЗ и инвалида зависят от вида заболевания и его личных психических характеристик. Вместе с тем, в разной степени присущи следующие характерные черты:

1. Низкий уровень развития восприятия. Это проявляется в необходимости более длительного времени для приема и переработки сенсорной информации, недостаточно знаний этих обучающихся об окружающем мире, затруднение при узнавании контурных, схематичных изображений предметов.

2. Недостаточно сформированы пространственные представления, обучающиеся с ОВЗ часто не могут осуществлять полноценный анализ формы, становить симметричность, тождественность частей конструируемых фигур, расположить конструкцию на плоскости, соединить ее в единое целое.

3. Внимание неустойчивое, рассеянное, с трудом переключаются с одной деятельности на другую. Недостатки организации внимания обуславливаются слабым развитием интеллектуальной активности, несовершенством навыков и умений самоконтроля, недостаточным развитием чувства ответственности и интереса к учению.

4. Память – заметное преобладание наглядной памяти над словесной.

5. Снижена познавательная активность.

6. Мышление – выраженное отставание в развитии наглядно-действенного и наглядно-образного мышления.

7. Снижена потребность в общении как со сверстниками, так и со взрослыми.

9. Речь – все компоненты языковой системы слабо сформированы.

10. Наблюдается низкая работоспособность в результате повышенной истощаемости

Общие принципы и правила коррекционной работы:

1. Индивидуальный подход к каждому обучающемуся.

2. Предотвращение наступления утомления, используя для этого разнообразные средства (чередование умственной и практической деятельности, преподнесение материала небольшими дозами, использование интересного и красочного дидактического материала и средств наглядности).

3. Использование методов, активизирующих познавательную деятельность обучающихся, развивающих их устную и письменную речь и формирующих необходимые учебные навыки.

4. Проявление педагогического такта. Постоянное поощрение за малейшие успехи, своевременная и тактическая помощь, развитие в нём веры в собственные силы и возможности.

Эффективными приемами коррекционного воздействия на эмоциональную и познавательную сферу являются:

- игровые ситуации;
- дидактические игры;
- игровые тренинги, способствующие развитию умения общаться с другими;
- психогимнастика и релаксация, позволяющие снять мышечные спазмы и зажимы, особенно в области лица и кистей рук.

**Обучающиеся с нарушением слуха** могут быть замкнуты и обидчивы. Происходит нарушение познавательных функций, то есть внимания, восприятия, речи, памяти, мышления. Понижена инициатива общения с окружающим миром. Страдают ориентация в пространстве, координация движений (в связи с тесным взаимодействием слухового и вестибулярного аппарата).

Устная и письменная речь страдает пропусками букв и слов, их заменой не по смыслу, а по внешнему сходству. Запоминают тексты дословно, употребляют в речи однотипные грамматические конструкции, однообразные слова и фразы, язык беден. Воспринимают устную речь зрительно (чтение с губ).

Обучающийся, имеющий нарушение слуха, обязательно должен быть слухопротезирован, т.е. иметь индивидуальные слуховые аппараты с индивидуальным вкладышем.

В процессе обучения необходимо:

- посадить обучающегося за первый стол;

- не поворачиваться спиной к обучающемуся;
- чётко задавать вопросы;
- разрешать оборачиваться, чтобы видеть лицо говорящего человека;
- широко применять наглядность в целях более полного и глубокого осмысления учебного материала.

При проведении занятий может привлекаться сурдопереводчик.

### **Обучающиеся с нарушением зрения (слабовидящие)**

У слабовидящих обучающихся основные формы восприятия - осязательно - двигательная и зрительно –двигательно – слуховая. Необходимо создавать сенсорно - акустически доступное пространство, которое позволит воспринимать максимальное количество сведений через акустические и визуализированные источники

Для проведения занятий рекомендовано:

- обеспечение доступной среды, знакомство со средой, концентрация внимания на опасных предметах;
- посадить обучающегося за первый стол;
- постоянное взаимодействие с преподавателем;
- дозировать зрительную нагрузку;
- размещать обучающихся ближе к естественному источнику света, свет должен падать прямо или слева;
- искусственная освещенность помещений, в которых занимаются обучающиеся с пониженным зрением, должна составлять от 500 до 1000 лк;
- наглядность, электронные конспекты лекций;
- возможность использование аудиозаписей лекций и заданий (диктофон);
- заранее предоставлять перечень материалов для чтения или программу занятий заранее для того, чтобы у студентов с нарушением зрения было время заказать электронные версии книг и других материалов для чтения или для того, чтобы их можно было отсканировать, распознать и распечатать в формате Брайля. Подбирать такие материалы, которые доступны в электронном формате (Word, HTML) или в виде аудиокниг (включая «говорящие» книги в формате DAISY);
- описывать словесно всю визуальную информацию (надписи, графики, иллюстрации и т.п.), которую вы даете на доске, экране или раздаточных материалах.

Обучение слабовидящих ведется по учебникам, которые печатаются более крупным шрифтом или с использованием специальных преобразователей изображения или книг с использованием шрифта Брайля.

При проведении занятий может привлекаться тифлопедагог.

### **Обучающиеся с нарушением опорно-двигательного аппарата.**

Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата представляют собой многочисленную группу лиц, имеющих различные двигательные

патологии, которые часто сочетаются с нарушениями в познавательном, речевом, эмоционально-личностном развитии.

Независимо от степени двигательных дефектов у лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата могут встречаться нарушения эмоционально-волевой сферы. Такие нарушения проявляются в повышенной возбудимости, чрезмерной чувствительности к внешним раздражителям и пугливости. У одних отмечается беспокойство, суетливость, расторможенность, у других — вялость, пассивность и двигательная заторможенность.

При общении с человеком в инвалидной коляске, нужно сделать так, чтобы ваши глаза находились на одном уровне. На неё нельзя облакачиваться. Нельзя начать катить коляску без согласия, сидящего в ней. Нужно спросить, необходима ли помощь, прежде чем оказать ее. Необходимо предложить помощь при открытии дверей или наличии в помещениях высоких порогов. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, четко следуя инструкциям. Передвигать коляску нужно медленно, поскольку она быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Всегда необходимо лично убеждаться в доступности мест, где запланированы занятия. Можно предложить старосте группы, где обучается студент с ограниченными возможностями здоровья, заранее известить его о возможных проблемах с доступностью объекта.

Продолжительность занятия не должна превышать 1,5 часа (в день 3 часа), после чего рекомендуется 10–15-минутный перерыв.

Для организации учебного процесса необходимо определить учебное место в аудитории, следует разрешить студенту самому подбирать комфортную позу для выполнения письменных и устных работ (сидя, стоя, облокотившись и т.д.).

Таблица 1 - Примерный перечень специальных технических средств и программного обеспечения (ПО) для обучения студентов с ОВЗ

<b>Группа студентов с ОВЗ</b>	<b>Технические средства и ПО</b>
Студенты с нарушениями зрения	<ul style="list-style-type: none"><li>• дисплей с использованием системы Брайля (рельефно-точечный шрифт) 40-знаковый или 80- знаковый, или портативный дисплей;</li><li>• принтер с использованием системы Брайля (рельефно-точечный шрифт);</li><li>• программа экранного доступа с синтезом речи;</li><li>• программа экранного увеличения;</li><li>• редактор текста (программа для перевода обычного шрифта в брайлевский и обратно);</li><li>• программы синтеза речи TTS (Text-To-Speech);</li><li>• читающая машина;</li><li>• стационарный электронный увеличитель;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ручное увеличивающее устройство (портативная электронная лупа) электронный увеличитель для удаленного просмотра.</li> </ul> <p>Рекомендуемый комплект оснащения для стационарного рабочего места для незрячего или слабовидящего пользователя: персональный компьютер с большим монитором (19 - 24"), с программой экранного доступа JAWS, программой экранного увеличения MAGic) и дисплеем, использующим систему Брайля (рельефно-точечного шрифт).</p> <p>Рекомендуемый комплект оснащения для мобильного рабочего места для незрячего или слабовидящего пользователя: ноутбук (или нетбук) с программой экранного доступа JAWS, программой экранного увеличения MAGic и портативным дисплеем, использующим системы Брайля (рельефно- точечный шрифт).</p>
Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> <li>• специальная клавиатура: клавиатура с большими кнопками и разделяющей клавиши накладкой и/или специализированная клавиатура с минимальным усилием для позиционирования и ввода и/или сенсорная клавиатура;</li> <li>• виртуальная экранная клавиатура;</li> <li>• головная компьютерная мышь;</li> <li>• ножная компьютерная мышь;</li> <li>• выносные компьютерные кнопки;</li> <li>• компьютерный джойстик или компьютерный роллер.</li> </ul> <p>Рекомендуемый комплект оснащения для рабочего места для пользователя с нарушениями опорно- двигательного аппарата: персональный компьютер, оснащенный выносными компьютерными кнопками и специальной клавиатурой; персональный компьютер, оснащенный ножной или головной мышью и виртуальной экранной клавиатурой, персональный компьютер, оснащенный компьютерным джойстиком или компьютерным роллером и специальной клавиатурой.</p>
Студенты с нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> <li>• удобно расположенные и доступные стенды с представленным на них наглядным материалом о правилах поведения, правилах безопасности, распорядке/режиме функционирования организации, расписании занятий, последних событиях, ближайших планах и т.д.;</li> <li>• информационное табло с «бегущей строкой» / монитору на этажах, где может быть представлена актуальная на сегодняшний день информация;</li> <li>• световая индикация начала и окончания занятий в помещениях общего пользования (залах, рекреациях, столовой, библиотеке и т.д.), которая позволяет подросткам ориентироваться в учебном пространстве и самостоятельно организовывать свое рабочее время;</li> <li>• доступный интернет и телефон с функцией работы в режиме СМС – сообщений, предназначенный для контактов с родителями, сверстниками, учителями;</li> <li>• локальная компьютерная сеть;</li> <li>• справочно-информационный центр (колл-центр) для лиц с нарушенным слухом и их родителей;</li> <li>• развивающий учебный центр с горизонтальным дисплеем;</li> <li>• система для улучшения понимания звукового сигнала с сохранением его разборчивости;</li> <li>• беспроводная FM-система для студентов с нарушением слуха;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наушники с микрофоном.</li> </ul> <p>Каждый обучающийся с учетом медицинских показаний должен быть обеспечен техническими средствами обучения, отвечающим особым образовательным потребностям и позволяющим реализовывать выбранный вариант программы: индивидуальным слуховым аппаратом и/или кохлеарным имплантом; беспроводной аппаратурой, основанной на радиопринципе (инфракрасном излучении), стационарной аппаратурой коллективного и индивидуального пользования (при необходимости с дополнительной комплектацией – вибротактильным устройством), специальным визуальным прибором для обучения произношению, видеозаписывающей аппаратурой, индивидуальным компьютером (ноутбуком), электронной книгой для чтения, специальными учебниками, рабочими тетрадями, дидактическими материалами.</p>
--	--

### 5.3 Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.

### 5.4 Кадровые условия реализации программы

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками, имеющими стаж работы в данной профессиональной области более 3 лет. Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих (далее - ЕКС), а также в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования».

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе по тематике инклюзивного образования.

К педагогической деятельности в соответствии с требованиями ст. 331 ТК РФ допущены лица:

- не лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

- не имеющее или не имевшее судимости, не подвергавшееся уголовному преследованию (за исключением если уголовное преследование в отношении него прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности; - не имеющие неснятой или непогашенной судимости за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

- не признанные недееспособным в установленном федеральным законом порядке;

- не имеющие заболеваний, предусмотренных перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

Работа педагога-психолога с лицами, обучающимися по адаптированной программе профессионального образования, заключается в создании благоприятного психологического климата, формировании условий, стимулирующих личностный и профессиональный рост, обеспечении психологической защищенности обучающихся, поддержке и укреплении их психического здоровья.

Социальный педагог осуществляет социальную защиту, выявляет потребности обучающихся с ОВЗ и инвалидностью и их семей в сфере социальной поддержки, при необходимости сопровождает к специалистам и на реабилитационные мероприятия, участвует в установленном законодательством Российской Федерации порядке в мероприятиях по обеспечению защиты прав и законных интересов ребенка в государственных органах и органах местного самоуправления.

При проведении занятий с обучающимися с нарушением зрения (слабовидящие) может привлекаться тифлопедагог.

При проведении занятий с обучающимися с нарушением слуха может привлекаться сурдопереводчик.

### **Данные ППС, привлеченных для реализации программы**

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО</b>	<b>Должность, наименование организации</b>
1		

2		
3		

## 6 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено») или четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме экзамена, который включает в себя теоретические вопросы и выполнение одной из стандартных процедур функционала Портье (заезд, выезд, бронирование, информирование).

### 6.1 Промежуточная аттестация

#### Задание 1

Дайте характеристику основных и дополнительных услуг конкретной гостиницы. Заполните таблицы.

Таблица 1 – Основные услуги гостиницы \_\_\_\_\_

№ п/п	Описание услуги	Стоимость
1	Размещение	
1.1	Номер «Стандарт», DBL, кровать 180*200, рабочее место, санузел с душевой кабиной	2 чел. 3 800 руб./сутки 1 чел. 2 950 руб./сутки
2	Питание	
	ВВ	Включено в стоимость проживания
	НВ	900 руб.

Таблица 2 – Дополнительные услуги гостиницы \_\_\_\_\_

№ п/п	Описание услуги	Стоимость
1	Спортивные услуги	
1.1	Тренажерный зал	Входит в стоимость проживания,



		предварительное бронирование
1.2	Бассейн	250 руб./час предварительное бронирование
2	Парковка	200 руб./сутки
3	СПА-услуги	
3.1	Шоколадное обёртывание	1 500 руб.

Сделайте вывод о востребованности услуг (наиболее популярные виды размещения и дополнительные услуги для разных ЦА). Дайте рекомендации по оптимизации номенклатуры услуг гостиничного предприятия.

#### Задание 2

Перечислите действия портье во время заселения гостя в соответствии со стандартами гостиницы. В чем разница между заселением граждан РФ и иностранных граждан. Проиллюстрируйте этапы заселения рисунками сопроводительных документов, программное обеспечение гостиницы.

Проведите ваше заселение с 22.12.2022 г. по 12.05.2022 г. с двухразовым питанием (НВ), требованием дополнительного одеяла и побудки каждый день в 5-30.


При оформлении диалога текст Администратора (Receptionist) и Гостя (Guest) записывается на русском в соответствии со схемой:

<b>R</b>	
<b>G</b>	

При необходимости обращения к Программе отеля (уточнение информации или заполнение бланков), скриншот используемой вкладки вставляется в разрыв таблицы. В работе должны быть скриншоты документов, оформленных в соответствии с заданной ситуацией. При невозможности использования скриншотов программы отеля, используйте имитационную базу.

Например:

<b>R</b>	Русский текст Администратора
<b>G</b>	Русский текст Администратора

Reservation Form					
Guest name:		Booker:		Company:	
Telephone and Fax:		E-mail:		Address:	
Date of birth:		Passport/ID:		VIP	Room Number
Arrival:		Departure:		Nights:	ETA:
Adult:		Child:		Age:	
Room Type					
Стандарт в одной двуспальной кровати	Стандарт в двух отдельных кроватках (	Делюкс	Президентский люкс	Посольский люкс	Президентский люкс
Standart room DBL 1/2	Standart room TWIN 1/2	DLX 1/2	LUX 1/2	ABS 1/2	PRS 1/2
5 500,00 ₺	5 500,00 ₺	6 000,00 ₺	8 500,00 ₺	13 000,00 ₺	18 800,00 ₺
		1			
Extra bed		Baby crib		Special requests	
1 100,00 ₺		FREE			
Packages			Notes:		
BB	HB	FB			
700,00 ₺	1 500,00 ₺	2 400,00 ₺			
Method of payment					
Cash	Visa	MIR	Maestro	UnionPay	Master Card
					AMEX
Offers					
discount 15%		discount 17%			
Total Rate:		Date:	19.11.2020	Reservation No:	20160303
0,00 ₺					

R	
G	
R	
G	
R	
G	

### Задание 3

На основании образца сформировать текст информирования гостя об отеле на русском и английском языке.

1. Приветствие
2. «Ринг премьер Отель» расположен по адресу г. Ярославль, ул. Свободы, 55, в центральной исторической части города, в десяти минутах езды от вокзала Ярославль-Главный.

3. Мы предлагаем широкий спектр вариантов размещения. От номеров «Standard» стоимостью 4 850 рублей до «Presidential Suite» стоимостью 16 550 рублей. Так же в нашей гостинице есть номер для людей с ограниченными возможностями. Номера оснащены минибаром и сейфом.

4. Завтрак шведский стол входит в стоимость номера, так же Вы можете бесплатно пользоваться фитнес-центром (в него входят бассейн, финская сауна, тренажерный зал). Так же на всей территории отеля бесплатный Wi-Fi.

5. При желании вы можете заказать пакет двух- или трехразового питания по цене .....

6. **Дополнительные услуги:**

На территории отеля расположены два СПА-центра, массажный кабинет, имидж-студия. По Вашему запросу может быть организована экскурсионная программа, корпоративное мероприятие, юбилей, детский праздник. Мы предлагаем бонусную программу при проведении свадьбы. К Вашим услугам бронирование конференц-залов, услуги бизнес-центра. Возможно размещение с животными, бронирование авиа- и ж/д билетов.

7. В шаговой доступности от отеля расположена историческая часть города, внесенная в список мирового исторического наследия ЮНЕСКО с большим количеством архитектурных памятников и роскошной набережной реки Волга, уютный сквер, музей Максима Богдановича, Планетарий и крупнейший торговый центр Ярославля «Аура».

Есть ли у Вас вопросы?

Хотите ли забронировать номер?

8. **Прощание**

**Задание 4**

Сформируйте программу пребывания для:

*Супружеская пара, 60 лет. Приехали отметить жемчужную свадьбу в Ярославль. 30 лет назад они познакомились в парке на Даманском острове когда были в командировке в нашем городе. После этого в Ярославле не были.*

*Срок пребывания 2 дня: с 9-00 19 мая до 22-00 20 мая. 10-00 21 мая уезжают из города.*

*У них заказано питание НВ (завтрак с 8-00 до 11-00, ужин с 18-00 до 22-00) в отеле.*

*Хотели бы побывать в местах своей молодости и увидеть что есть нового в Ярославле. При необходимости оплачивают такси для длительных передвижений. Хотели бы увезти с собой типичные ярославские сувениры. Поэтому необходимо предложить виды сувенирной продукции, в том числе гастрономической.*

Рассчитайте стоимость программы пребывания общую и на 1 человека.

Таблица 3 – Программа пребывания гостей в гостинице

Время	Мероприятие	Стоимость
-------	-------------	-----------

8:00 – 9:00	Завтрак	Включено в стоимость проживания
9:30 – 11:30	Экскурсия по центральной части Ярославля на а/м с экскурсоводом с посещение Даманского острова	а/м 1 200 руб. работа экскурсовода 2 000 руб.

### Задание 5

Заполняете таблицу на основе информации об отеле. Спрогнозируйте целевые аудитории гостиницы (группы гостей). Продумайте каковы их потребности. Услуги, которые вы предлагаете как основу для информирования (что можем предложить) должны быть в наличии у гостиницы, которую вы рассматриваете. Дополнительные услуги не придумываем. Для этого изучите сайт гостиницы, описание гостиницы на сайтах бронирования, составьте список основных и дополнительных услуг. На их основе заполните таблицу 5. В таблице приведен пример заполнения.

Таблица 5 – Информирование разных категорий гостей об отеле « \_\_\_\_\_ » (г. Ярославль)

Группа гостей	Потребности	Что можем предложить
Деловые туристы, приехали в командировку	Организация деловой переписки, переговоров. Конфиденциальность. Организация деловых завтраков, обедов, ужинов. Контроль внешнего вида.	Номера повышенной комфортности с Wi-Fi и проводным интернетом. Переговорная. Услуги бизнес-центра. Услуги химчистки и прачечной. Услуги салона красоты.

### Задание 6. Заезд

Оформите заезд. Оформление как в задании 2.

Заезд с 26.11.2022 г. по 28.11.2022 г., два деловых партнера, мужчины.

Смирнов Антон Николаевич (бронирует)

Доборхотов Вадим Евгеньевич

*Остальные необходимые личные данные придумать самим.*

Размещение, по возможности, экономичное, но с учетом проведения деловых обедов в номере.

Один из обедов заказывают на 26.11.2022 г. в 17-00, 3 персоны: коньяк армянский 5\* 0,5, красное сухое вино (пр-во Франция) 0,75, свиные медальоны 2 порции, куриная грудка под соусом 1 порция, овощи на гриле 2 порции, картофель по-деревенски 1 порция, цезарь 1 порция, тёплый салат с говядиной 2 порции, сырная тарелка, овощная тарелка, кофе эспрессо всем, десерт фирменный от повара 2 порции.

Интересуются есть ли комната для переговоров. 27.11.2022 г. с 10-00 будет нужна на 3 часа. Вопрос по стоимости. Заранее не бронируют.

Интересуются сколько будет стоить полностью оплатить мини-бар. Заранее не оплачивают.

Питание только завтраки.

Проживание до 28.11.2020 г.

Необходимо встретить 26.11.2022 г. одного в аэропорту Туношна в 15-00, второго на ж/д вокзале Ярославль-Главный в 13-45.

Гарантируют проживание по кредитной карте VISA 4253 1576 8794 4567. Полностью оплачивают проживание и завтраки.

Задание 7. Процедура бронирования от стойки

Оформление как в задании 2.

Смагин Антон Иванович хочет забронировать размещение гостя международного форума (гость с ОВЗ на коляске) д.э.н., проф. Абдрашитов Ришат Юсупович с сопровождающим Салимовой Татьяной Анатольевной. С 25.12.2022 г. по 28.12.2022г.

Ежедневный трансфер с 24.11. по 27.11. в 9-30 до Ярославского государственного университета (главное здание на Красной площади).

Гость хочет одноместное размещение для себя и для сопровождающего с двухразовым питанием (завтрак и ужин).

26.12.2022 г. в 14-00 будет организована двухчасовая лекция на 120 человек, а затем с 17-00 двухчасовой круглый стол на 25-30 человек. 26.12.2022 г. Room Service в 16-10 на 1 персону д.э.н., проф. Абдрашитов Ришат Юсупович: грибная похлёбка, салат «Симфония», овощи гриль, стейк из телятины со шпинатом, апельсиновый сок, пудинг «Три шоколада», чай с чабрецом.

Гарантируют проживание – стоимость проживания картой МИР 1676 2573 3894 4092.

Нужен трансфер до аэропорта в день выезда.

Задание 8. Тест

### ТЕСТ

**1. Для каких видов туризма ресурсами являются монастыри, храмы**

- |                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| A религиозный                 | D охота и рыбалка |
| B экскурсионно-познавательный | E спортивный      |
| C экологический               | F паломничество   |

**2. Для каких видов туризма ресурсами являются лыжные трассы**

- |                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| A религиозный                 | D охота и рыбалка |
| B экскурсионно-познавательный | E спортивный      |
| C экологический               | F паломничество   |

**3. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации**

- A справа от входа в холл вестибюля
- B слева от входа в холл вестибюля
- C в центральной части вестибюля

**4. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу (один вариант ответа)**

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| A общегражданский паспорт  | C СНИЛС              |
| B пенсионное удостоверение | D водительские права |

**5. К структуре какой службы относится портье**

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| A СПИР (служба приема и размещения) | D Бухгалтерия                  |
| B F&V (ресторанная служба)          | E Отдел кадров                 |
| C Инженерная и техническая служба   | F Служба бронирования и продаж |

**6. Стандартный «расчетный час», установленный исполнителем:**

- |         |         |
|---------|---------|
| A 12-00 | C 16-00 |
| B 14-00 | D 18-00 |

**7. Стандартное время заезда:**

- |         |         |
|---------|---------|
| A 12-00 | C 16-00 |
| B 14-00 | D 18-00 |

**8. ВВ – означает:**

- |   |   |
|---|---|
| A проживание в отеле без питания  | C в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак) |
| B в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля | D в стоимость проживания включен завтрак и обед (шведский стол)   |

**9. Служба приема и размещения называется так же:**

- A Front office
- B Back office
- C Control office

**10. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах**

- A наличными в иностранной валюте
- B кредитными картами
- C наличными в российских рублях
- D облигацией.

**6.2 Задания квалификационного экзамена**

Задание 1 – выполнение процедуры за стойкой.

Задание 2 – Рассказать о действиях портье в экстраординарной ситуации.

Задание 3 – Дать краткое описание действий портье для заявленной ситуации.

1. Выезд гостя с разделением счета.
2. Экстраординарная ситуация: пожар.
3. Гость потерял электронный ключ. Ваши действия?

1. Заезд иностранного гостя с предварительным бронированием.
2. Экстраординарная ситуация: нападение.
3. В течении какого времени данные о выезде иностранного гостя должны быть направлены в ФМС?

1. Помощь гостю во время проживания.
2. Экстраординарная ситуация: теракт.
3. Приведите пример ситуации, когда необходимо повысить категорию номера при переселении гостя в другой номер?

1. Бронирование номера от стойки.
2. Экстраординарная ситуация: пожар.
3. Необходимо ли назначать номер гостю при бронировании?

1. Выезд гостя без разделения счета.
2. Экстраординарная ситуация: пожар.
3. Гость забыл в номере зонт, его нашла горничная. Гость выехал. Ваши действия

1. Бронирование номера по телефону.
2. Экстраординарная ситуация: нападение.
3. Какие дополнительные услуги отеля можно предложить семье с ребенком 2 лет?

1. Помощь гостю во время проживания.
2. Экстраординарная ситуация: нападение.
3. Какие документы удостоверяющие личность могут быть предъявлены гражданином РФ.

1. Заезд иностранного гостя (от турфирмы).
2. Экстраординарная ситуация: гость в тяжелом состоянии (потеря сознания).
3. Какую сувенирную продукцию вы рекомендовали бы гостям города?

1. Помощь гостю во время проживания.
2. Экстраординарная ситуация: пожар.
3. Какие правила общения с людьми с ОВЗ должен соблюдать порттье?

1. Заезд иностранного гостя без предварительного бронирования.
2. Экстраординарная ситуация: пожар.
3. Посещение каких объектов Вы предложили бы гостю, интересующемуся историей православия.



## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

### *Нормативно-правовая база*

1. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 г.
2. Федеральный закон от 3 мая 2012 г. N 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей»).
4. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 13.10.2022 г.)
- 5.
6. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.11.2021 г.).
7. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
8. Постановление Правительства РФ от 29 марта 2019 г. № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» (ред. от 10 ноября 2022 г.).
9. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. 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).
11. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (с изменениями на 1 июня 2021 года).

### *Основные источники*

12. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М.: Юрайт, 2019. — 338 с.
13. Восколович, Н.А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2023. — 242 с.
14. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для СПО /А.Д.Гридин. - 3-е. изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. - 224 с.
15. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования /М.А.Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.

16. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2022. — 192 с.
17. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования/ С.С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2022. — 197 с.
18. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2018. - 336 с.

#### *Дополнительные источники*

1. Даеничева, В.А. Маркетинг: учебное пособие / В.А. Даеничева, А.В. Костенко. - М.: РГСУ, 2017. - 201 с.
2. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса / Н. В. Корнеев. – Москва: Академия, 2011. – 272с.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. – Москва: Академия, 2010. – 208с.
4. Парамонова, Т.Н. Маркетинг: учебное пособие для СПО/ Т.Н. Парамонова, И.Н. Красюк. - М.: КноРус, 2018. - 192 с.

#### *Электронные ресурсы*

1. Всемирная туристская организация - World Tourism Organisation. URL: <http://unwto.org>.
2. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации. URL: <http://www.russiatourism.ru>.
3. Ассоциация бизнес-туризма. URL: <http://businesstravelrussia.ru>.
4. Ассоциация содействия туристским технологиям. URL: <http://www.astt.ru>.
5. Клуб защиты прав туристов. URL: <http://turistprav.ru>.
6. Международная туристская академия. URL: <http://www.intacadem.ru>.
7. Российский Союз Туриндустрии. URL: <http://www.rostourunion.ru>.
8. Портал «Все о туризме». URL: <http://www.turbooks.ru>.
9. Национальный туристический портал Russia.travel. URL: <http://www.russia.travel>.
10. «ТурМенеджер» - автоматизация работы турагентства. URL: <http://www.tmanager.ru>.
11. Туристический портал «100 дорог». URL: <http://100dorog.ru>.
12. Туристический портал Travel.ru . URL: <http://www.travel.ru>.
13. Портал «Новости туризма». URL: <http://www.t66.ru>.
14. Туристическая карта России. URL: <http://www.maprest.ru>.
15. Каталог сайтов по туризму и путешествиям. URL: <http://www.travel-cat.ru>.
16. Портал ВОтпуск.ру. URL: <http://www.votpusk.ru>.

17. Информационно-туристический портал WORLD-S. URL: <http://www.world-s.ru>.

***Электронные версии периодических профессиональных изданий***

1. Электронная газета «Турагент». URL: <http://www.tagazeta.ru>.
2. Туристская деловая газета . URL: <http://www.ttg-russia.ru>.
3. Журнал «Туристический бизнес». URL: <http://tourbus.ru>.
4. Туринфо: электронная версия газеты . URL:<http://www.tourinfo.ru>.
5. Журнал «Отдых в России». URL: <http://www.rustur.ru>.
6. RATA-news – Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. URL: <http://www.ratanews.ru>.
7. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.
8. Официальная туристская газета TTG. URL: <http://www.ttg-russia.ru>.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

#### Перечень оборудования

№ п/п	Наименование оборудования	Минимальные характеристики
1	Ноутбук (ПК)	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, операционная система, клавиатура (для ПК), офисный пакет, программы проведения онлайн-конференций с возможностью демонстрации экрана. Монитор не менее 19"/ 3/5GHz/8Gb (для ПК)
2	Веб-камера для ПК	Разрешение 1280x720; частота 330 Гц; матрица CMOS
4	Манипулятор типа мышь	Black USB
5	ЖК Панель/проектор	Не менее 42'
6	Интернет соединение (по необходимости)	Скорость не менее 5МБ/с
7	МФУ	Печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)
8	Тумба под МФУ (по необходимости)	550x400x450
9	Система управления гостиницей	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Доп. конфигурация под отель.
10	Пилот	5 розеток 5 м.
11	Терминал для кредитных карт	Функции: осуществление операций с платежными картами
12	Ящик для денег	Минимум 5 отделений
13	Детектор денежных купюр	Просмотровый или автоматический
14	Сейф	Высота: 170 мм, глубина: 230 мм, ширина: 260 мм
15	Лотки для бумаг	Для бумаги А4, горизонтальные 4 отделения
16	Мусорная корзина	10 л.

## Перечень расходных материалов

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование расходных материалов</b>	<b>Минимальные характеристики</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Бумага для орг. техники (формат А4)	Упаковка (500 листов)
2	Макеты документов гостей (паспорт гражданина РФ, паспорт иностранного гражданина с визой РФ, миграционная карта.	Плотная бумага, цветное изображение
3	Имитация денежных купюр достоинством 100 р, 500р., 1000р., 5000р.	Бумажные цветные, оригинальный размер.
4	Имитация кредитной карты	Номер карты, дата истечения срока действия, имя владельца, подпись, CVV
5	Ключи-карты для электронных замков	Магнитная пластиковая
6	Упаковка мешков	10 л.

## Перечень инструментов

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование инструментов</b>	<b>Минимальные характеристики</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Степлер	Количество пробиваемых листов: 22 листа, скобы 26/6. Наличие антистеплера. Глубина закладки бумаги: 60мм
2	Ножницы канцелярские	215 мм.
3	Калькулятор	Крупные кнопки
4	Карандаш (механический)	НВ
5	Ластик	42x19x12 мм
6	Ручка шариковая на подставке	Синяя
7	Скобы для степлера	Размер 26/6

