



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом Колледжа
Протокол № 04 от «15» января 2026г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.В.02 ПРАКТИКУМ ПО ГОСТИНИЧНОМУ ДЕЛУ
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству
год начала подготовки: 2026**

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Кодзасова И.С.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Варламова А.В.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы дисциплины**
- 2 Структура и содержание учебной дисциплины**
- 3 Методические указания по проведению практических занятий/семинаров,
занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной
работе**
- 4 Фонд оценочных средств дисциплины**
- 5 Условия реализации программы дисциплины**
- 6 Информационное обеспечение реализации программы**



1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Практикум по гостиничному делу» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ПК 2.1 -2.2

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09. ПК.2.1- ПК.2.4.	- проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; решать задачи по КРІ; составлять ответы на запросы о бронирование; составлять и презентовать отчет по ночному аудиту.	- технологический цикл обслуживания гостей в отеле; - основы делового письма, деловой переписки; - ключевые показатели эффективности работы отеля; - алгоритм составления отчета по ночному аудиту.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	44
<i>в т.ч. в форме практической подготовки (если предусмотрено)</i>	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	20
курсовая работа (проект) (если предусмотрено для специальностей)	-
контрольная работа (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация - диф.зачет	



2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Практикум по гостиничному делу»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Технологический цикл обслуживания гостей во время проживания	Содержание учебного материала	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ПК.2.1-ПК.2.4.
	Основные этапы технологического цикла в контексте оказания им помощи во время проживания. Экстраординарные ситуации, предоставление туристской информации	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	
	Выполнение заданий модуля «Бронирование», "Заселение", "Выселение". Решение конфликтных ситуаций (жалоба гостя, требующая разъяснений), разработка листа оценки процедуры	10	
	Самостоятельная работа	4	
	Подготовка информационных буклетов с туристской информацией для гостей отеля	4	
Тема 1.2. Основы делового письма. Деловая переписка.	Содержание учебного материала	14	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09, ПК.2.1-ПК.2.4.
	Понятие, функции, особенности деловых коммуникаций. Основные правила делового общения с коллегами. Корпоративная почта. Алгоритм ответа на запрос бронирования. Алгоритм письменного ответа на запрос бронирования; Алгоритм письменного ответа на жалобу гостя. Рецензирование	14	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	
	Решение задач.	10	
Всего:		44	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



3. Методические указания по проведению практических занятий/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Методические указания предназначены для обучающихся по ОПОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, изучающих учебную дисциплину «Практикум по гостиничному делу», могут использоваться на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя, и для выполнения практических работ, предусмотренных рабочей программой.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие 1.

Тема 1.1. Технологический цикл обслуживания гостей

Содержание: выполнение заданий модуля «Бронирование», "Заселение", "Выселение". Решение конфликтных ситуаций (жалоба гостя, требующая разъяснений), разработка листа оценки процедуры

Практическое занятие 2.

Тема 1.2. Основы делового письма. Деловая переписка.

Содержание: Решение задач.

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, контрольные работы, рефераты и др.

Тематика и содержание

Самостоятельная работа 1.

Тема: Технологический цикл обслуживания гостей во время проживания

Содержание: подготовка информационных буклетов с туристской информацией для гостей отеля

4. Фонд оценочных средств дисциплины

4.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Формы промежуточной аттестации по семестрам:

№ семестра	Форма контроля
6	Диф.зачет

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также формирования компетенций:

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь: - проводить поиск в различных поисковых системах;	Умеет: - проводить поиск в различных поисковых системах;	Текущий контроль: - решение



использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; решать задачи по КРІ; составлять ответы на запросы о бронирование; составлять и презентовать отчет по ночному аудиту.	использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; решать задачи по КРІ; составлять ответы на запросы о бронирование; составлять и презентовать отчет по ночному аудиту.	кейсовых задач, -письменные работы, -экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточный контроль в форме диф.зачета
Знать: - технологический цикл обслуживания гостей в отеле; - основы делового письма, деловой переписки; - ключевые показатели эффективности работы отеля; - алгоритм составления отчета по ночному аудиту.	Знает: - технологический цикл обслуживания гостей в отеле; - основы делового письма, деловой переписки; - ключевые показатели эффективности работы отеля; - алгоритм составления отчета по ночному аудиту.	

Формируемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Текущий контроль: - решение кейсовых задач,
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	-письменные работы, -экспертная оценка
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	выполнения практических заданий.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Промежуточный контроль в форме диф. зачета
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
-----------------------------	--------------------------	---



ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Текущий контроль: - решение кейсовых задач, - письменные работы, - экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточный контроль в форме диф. зачета
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	

4.2. Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает: текущий контроль в форме оценки решений кейсовых задач, письменных работ и экспертной оценки выполнения практических заданий.

Промежуточная аттестация в форме диф.зачета.

4.3. Контрольно-измерительные материалы включают:

4.3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляется преподавателем в процессе решения обучающимися кейсовых заданий, письменных работ, а также в ходе экспертной оценки выполнения практических заданий.

Проверяемые компетенции:

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу



	гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

Контрольно – измерительные материалы для текущего контроля по учебной дисциплине

Примерные задания

Задание 1.

Практическое задание:

необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру заселения граждан Российской Федерации, без предварительного бронирования для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя как к нему обращаться.	«Как я могу к Вам обращаться?»	С момента как гость представится, далее, всегда обращайтесь к нему / к ней по имени. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле.	«Приятного Вам пребывания в нашем отеле!»	Такое пожелание даст понять гостю, что вы закончили процедуру заселения.



Задание 2. Решение кейсовых задач в АСУ:

1. Гость планирует поездку в ваш город и хочет забронировать номер в вашем отеле. Бронирование индивидуальное / прямое. Гость путешествует с женой.
2. Звонящий хочет забронировать номер для друга, который планирует поездку в ваш город. Бронирование индивидуальное, но через посредника. Гость путешествует один.
3. Гость заселяется в номер, который был предварительно забронирован его другом. Гость приехал один.
4. Заселяется семья, предварительно забронировавшая номер в вашем отеле на выходные. Состав семьи: папа, мама и маленький ребенок (дочь) возрастом 7 месяцев.

Задание 4. Практическое задание: необходимо прописать ситуацию в контексте шагов, позиции скрипта, описывающие процедуру заселения гражданина Беларуси для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

Задание 5.

Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем размещение десяти клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется пять номеров категории Стандарт с отдельными кроватями для двухместного размещения десяти человек. Питание – полупансион. Время заезда 18:00 24 августа, время выезда 21:00 29 августа. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключённому соглашению. Данные для составления заявки взять из моделируемого отеля.

С уважением, Менеджер компании "КоралТревел" Мальцева Ольга

4.3.2. Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Вариант 1.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.
Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 12 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 6 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 9.00 12 января, время выезда 18.00 16 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.
С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"
Иванова К.С.

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.



Вариант 2.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 8 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 4 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 10.00 8 января, время выезда 17.00 16 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"

Иванова Ксения

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Вариант 3.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 14 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 7 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 7.00 5 января, время выезда 14.00 8 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"

Иванова Ксения Сергеевна

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Вариант 4.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.

Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 10 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 5 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - завтрак. Время заезда - 11.00 11 января, время выезда 19.00 17 января. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"

Петрова К.С.

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Вариант 5.

1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование.



Уважаемые сотрудники отеля! Планируем разместить в вашем отеле 16 клиентов нашего турагентства. Нам потребуется 8 номеров категории "deluxe" с отдельными кроватями для проживания в каждом номере по два человека. Питание - полупансион. Время заезда - 9.00 12 марта, время выезда 18.00 16 марта. Прошу подготовить детализированный счёт, Оплата будет по договору, который ранее заключили с Вами.

С уважением, менеджер турагентства "КоралТревел"

Петровская Екатерина

2. Решение кейсовых заданий.

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля.

Примерный перечень тестовых заданий для проверки теоретических знаний

Задание № 1. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Выстройте логическую последовательность шагов процедуры выселения гостя:	
1. Первый шаг	А) Поиск профайла гостя в АСУ
2. Второй шаг	Б) Проверка неоплаченных услуг
3. Третий шаг	В) Поприветствовать гостя
4. Четвертый шаг	Г) Выписка карточки гостя по системе АСУ
5. Пятый шаг	Д) Оплата неоплаченных услуг
6. Шестой шаг	Е) Оказание дополнительной помощи гостю с багажом
7. Седьмой шаг	Ж) Выдача документов для закрытия счетов гостя

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

Задание 2. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сотрудник	Должностные обязанности
1.Руководитель службы приема и размещения	А)Контролирует работу сотрудников и занимается решением нестандартных ситуаций и урегулированием конфликтных ситуаций
2.Старший администратор	Б) Отвечает за финансовые операции, когда с администратора снята эта функциональная задача, принимает оплату проживания и полученные дополнительные услуги, занимается формированием счетов, выставляет различные чеки-квитанции, ведет учет финансовых операций и кассовую документацию
3.Администратор	В) Регистрирует гостей во время заезда и оформление выезда гостя, работа по осуществлению бронирований, если гость приехал без предварительного бронирования или агенты по бронированию отсутствуют на рабочих местах, предоставление информации и решения вопросов гостей
4.Кассир	Г) Управляет и контролирует всю деятельность службы, помогает решать трудные вопросы гостей, координирует и поддерживает



взаимодействие с другими гостиничными отделами

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 3. Выстроить логическую последовательность этапов во время конфликтной ситуации:

1.	А) Жалоба
2.	Б) Поблагодарить гостя
3.	В) Недовольство
4.	Г) Проанализировать гостевую жалобу

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 4. Сопоставьте стандарт поведения сотрудников в чрезвычайной ситуации (при обнаружении предмета, вызывающего подозрение):

1.Администратор	А) Вызвать полицию
2.Охранник службы безопасности	Б) Не прикасаться к предметам, вызывающим подозрение, так как они могут содержать взрывное устройство
3.Сотрудник гостиницы	В) Обозначить опасную территорию и закрыть доступ к ней до приезда специального наряда милиции
4.Охранник службы безопасности	Г) Приостановить пропуск людей и въезд автотранспорта на территорию гостиницы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 5. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.Консьерж	А) Служба приема и размещения
2.Агент по бронированию	
3.Дворецкий	
4.Администратор	
5.Ночной аудитор	Б) Служба бронирования и продаж
6.Менеджер по работе с туристическим сегментом	
7.Швейцар	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 6. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:



1. Администратор должен знать	А) Системы оплаты и процедуры расчета с гостями
2. Администратор должен уметь	Б) Отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения
	В) Расположение всех служб и подразделений средств размещения
	Г) Взаимодействовать с иностранными гостями на английском языке

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 7. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Гостеприимство	А) Ключевая категория индустрии гостеприимства, которая раскрывает сущность гостиничного дела, ориентирована на человека, это философия поведения, которая определяется основным принципом: «все для гостя», «гость всегда прав»
2. Front-Office	Б) Технологические действия, выполняемые сотрудниками для гостя, оказание услуг на качественном уровне
3. Front-Desk	В) Название гостиничной службы в средстве размещения
4. Операционная деятельность в гостиничном бизнесе	Г) Рабочее место сотрудника службы приема и размещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 8. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Служба бронирования	А) Одна из основных служб отеля с которой происходит взаимодействие службы приема и размещения по вопросам координации номеров, готовых к заселению
2. Служба безопасности	Б) Служба, ведущая финансовую отчетность и проверку платежей и начислений
3. Финансовая служба и бухгалтерия	В) Служба, отвечающая за обеспечение безопасности гостей и сотрудников гостиничного предприятия
4. Административно - хозяйственная служба	Г) Служба, отвечающая за предварительное бронирование номеров в гостиничном



предприятия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 9. Выберите правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя по предварительному бронированию в гостиницу.

1. Поиск профайла гостя в АСУ	А) Первый этап
2. Повторение всех деталей бронирования	Б) Второй этап
3. Выяснение имени гостя	В) Третий этап
4. Приветствие	Г) Четвёртый этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 10. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Служба Housekeeping	А. Служба, осуществляющая взаимодействие с гостями на всех этапах их пребывания в отеле
2. Служба бронирования	Б. Служба, обеспечивающая безопасность гостей и сотрудников в отеле
3. Служба безопасности	В. Служба гостиницы, отвечающая за уборку номеров, предоставление дополнительных услуг по запросам гостей
4. Служба приема и размещения	Г. Служба, отвечающая за прием и обработку предварительных заявок на бронирование номеров и гостиничных услуг

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 12. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Тактичность	А. Способность персонала легко и эффективно общаться с разными людьми
2. Коммуникабельность	Б. Умение сотрудника вести себя деликатно и внимательно в общении с гостями
3. Терпимость	В. Правила поведения, основанные на моральных принципах, которым должен следовать персонал отеля
4. Этические нормы	Г. Важное качество сотрудника при работе с требовательными или недовольными



гостями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 13. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Выберете правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя в гостиницу:

1. Прощание	А) Первый этап
2. Предоставление дополнительной информации	Б) Второй этап
3. Помощь с багажом	В) Третий этап
4. Выдача ключей	Г) Четвёртый этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 14. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Бронирование	А) Документ, дающий право на заселение в данную гостиницу со всеми выбранными параметрами
2. Подтверждение бронирования	Б) Документ, подтверждающий снятие подтвержденной брони
3. Аннуляция бронирования	В) Количество календарных дней до даты заезда
4. Сроки аннуляции	Г) Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 15. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Индивидуальный гость	А) Наличными денежными средствами
2. Корпоративный гость и туристские группы	Б) Безналичный расчет по выставленному счету
	В) Банковской картой



				Г) При выезде выдается закрывающий документ (акт об оказании услуг, оригинал счета)
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				
А	Б	В	Г	
Задание 16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите действия администратора во время процедуры бронирования номера гостю:				
1. Выслушать гостя и все его пожелания	А) Предложить гостю варианты размещения на его даты			
2. Поинтересоваться у гостя, останавливался ли он ранее в отеле	Б) Уточнить у гостя его пожелания			
3. Если выяснилось, что гость впервые в отеле	В) Выразить благодарность гостю за выбор и найти карту гостя в системе лояльности или информацию о его предпочтениях			
4. После получения уточняющей информации	Г) Обязательно уточнить у гостя информацию о бронировании (дату бронирования, категорию номера и т.д.)			
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				
А	Б	В	Г	
Задание 17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите последовательность действий при аннуляции бронирования:				
1. Первый шаг	А) Проверить сроки аннуляции			
2. Второй шаг	Б) Заявка переводится в статус «отмена бронирования»			
3. Третий шаг	В) Запросить ФИО/номер подтвержденного бронирования			
4. Четвертый шаг	Г) Присвоение отмененному бронированию идентификационного номера			
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:				
А	Б	В	Г	
Задание 18: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте основной вид деятельности администратора:				
1. Выписка гостя; побудка гостей; заселение гостей; обработка заявок на бронирование	А) Утренняя смена			



2. Регистрация гостей; показ отеля потенциальным гостям и партнерам; предоставление необходимой информации гостям	Б) Дневная смена
3. Отдых от рабочих обязанностей	В) Ночная смена
4. Проведение ночного аудита; сверка счетов гостей; подготовка отчетов; побудка гостей	Г) Выходной

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 19. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятии информации из других служб:

1) Хозяйственная служба	А. Сверка оплат по безналичному расчету
2) Техническая служба	Б. Изменение статусов номеров (чистый — грязный), готовность номеров к заселению, дополнительная комплектация номеров, забытое гостями личное имущество, наполнение мини-бара
3) Бухгалтерия	В. Замена сломавшегося оборудования номерного фонда, обновление статуса номера с выводом его из системы продаж (out of service, out of order), заявки на ремонт оборудования
4) Ресторанная служба	Г. Сверка оплат по безналичному расчету, о количестве гостей на завтрак, о подготовке ланч-боксов, о бронировании столиков в ресторане

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 20. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите работника СПиР с требованиями, которые к нему предъявляются:

1) Администратор	А. Высокий уровень английского языка, опыт работы в сфере гостеприимства, навыки работы с АСУ, знание кассовой дисциплины, клиентоориентированность
2) Консьерж	Б. Знание английского языка (хотя бы базовый уровень), коммуникабельность, вежливость, умение работать в команде



3) Швейцар	В. Владение информацией о достопримечательностях, бизнес-ресурсов, предприятий общественного питания города, в котором расположен отель, основы деловой переписки, базовые навыки АСУ
4) Руководитель СПиР	Г. Обязательный опыт работы в отеле, организаторские способности, хорошие коммуникабельные навыки, знание законодательной базы в сфере предоставления гостиничных услуг, миграционного учета, основы психологии и международные стандарты гостеприимства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 21. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1) НК	А. Служба по подбору персонала
2) FO	Б. Служба гостиничного хозяйства и номерного фонда
3) F&B	В. Служба приема и размещения
4) HR	Г. Ресторанная служба

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 22. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите виды деятельности администратора в зависимости от смены:

1) Утренняя смена	А. Проведение ночного аудита
2) Дневная смена	Б. Выписка гостей
3) Ночная смена	В. Регистрация гостей (заезды)
4) Утренняя смена	Г. Побудка гостей

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 23. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите виды деятельности администратора в зависимости от смены:

1) Утренняя смена	А. Регистрация и постановка на учет российских и иностранных граждан
2) Дневная смена	Б. Снятие кассового отчета и закрытие смены в АСУ



3) Ночная смена	В. Показ отеля потенциальным гостям и партнерам
4) Дневная смена	Г. Заполнение журнала передачи смены

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 24. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятии информации:

1) Служба продаж и маркетинга	А. Подача заявок на закупку необходимых расходных материалов и прочей канцелярской продукции
2) Служба бронирования	Б. Сверка бронирований, передача документов (заявка, подтверждение до заезда - back up)
3) Служба безопасности	В. Заезжающие и проживающие VIP-гости, время заезда — выезда групп, проведение экскурсии по отелю для гостей и партнеров
4) Служба закупок	Г. Обмен информацией о подозрительных предметах и гостях, совместная проверка номеров, в которых гости в течение суток не подавали признаков жизни, помощь в нестандартных ситуациях

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 25. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнесите этапы техники LAST:

1) Listen	А. Решить проблему
2) Apologize	Б. Поблагодарить гостя
3) Solve	В. Извиниться
4) Thanks	Г. Выслушать

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 26. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Установите соответствие между источником бронирования с особенностями продления проживания гостей:

1) Организация	А. Продление возможно только после письменной заявки от турфирмы (с сохранением специального тарифа), либо по текущему открытому тарифу отеля
2) Турфирма	Б. Продление по корпоративному тарифу возможно



	только после письменной заявки на продление от организации
3) Системы онлайн-бронирования (ОТА)	В. Гость самостоятельно бронирует номер через систему бронирования или продляет проживание у стойки в отеле (тариф может отличаться)

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 27. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Установите соответствие между причинами конфликтов с основными факторами, влияющими на негативный настрой гостей:

1) Объективные причины	А. Психологический тип гостя
2) Субъективные причины	Б. Потребительский «терроризм»
3) Объективные причины	В. Низкий уровень сервиса
4) Субъективные причины	Г. Несоответствие ожиданиям

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 28. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Установите соответствия между названием процесса организации группового заселения и характеристикой:

1) Создание специализированного отдела или команды и определение условий и ценовой политики	А. Предоставьте группе всю необходимую информацию о гостинице и услугах, а также контактные данные ответственного менеджера
2) Процесс бронирования	Б. Информировать все соответствующие отделы: ресторан, службу уборки и ресепшен о групповом бронировании и специальных требованиях; если группа планирует мероприятия, конференции или банкеты, убедитесь, что все необходимые ресурсы и помещения забронированы и подготовлены
3) Координация и подготовка	В. Соберите всю необходимую информацию о группе, включая количество гостей, даты пребывания, типы номеров и дополнительные услуги
4) Сопровождение группы	Г. Подготовьте процесс быстрой регистрации группы по прибытии. Если возможно, организуйте отдельную стойку регистрации для групповых заездов; установите четкие условия бронирования, включая минимальное количество



номеров, сроки подтверждения и отмены

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 29. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте операционную процедуру с её ключевой задачей.

А) Заезд гостя	1 Обеспечение гостя необходимой информацией о услугах отеля, расписании, правилах проживания.
Б) Выезд гостя	2 Регистрация гостя, распределение номера, выдача ключа, формирование первого впечатления об отеле.
В) Бронирование	3 Фиксация деталей предстоящего пребывания гостя, подтверждение доступности номера.
Г) Оказание информационной поддержки.	4 Оформление расчётов, возврат ключей, финальное взаимодействие с гостем, сбор обратной связи.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 30. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Задание 1 Сопоставьте тип недовольного гостя с его характеристикой:

А) Агрессивные	1 Сосредоточены на конкретной проблеме, чётко формулируют свои претензии.
Б) Конструктивные	2 Ведут себя шумно, полны негативной энергии, могут повышать голос, проявлять эмоции.
В) Пассивные	3 Не высказывают свои претензии напрямую, но остаются недовольны и часто оставляют негативные отзывы в интернете.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 31. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте уровень жалобы с его характеристикой:

А) Уровень 1	1 Гость ничего не говорит об отеле, рассказывает о своём негативном опыте знакомым и перестает выбирать данный
--------------	--



	отель
Б) Уровень 2	2 Гости выражают своё недовольство сотрудникам отеля
В) Уровень 3	3 Гости прибегают к помощи третьих лиц (юристов, журналистов, обществ по защите прав потребителей) для привлечения общественного внимания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 32. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте категорию «трудный гость» с рекомендуемым подходом к общению с ними:

А) Гость-уточнитель	1 Общаться лаконично, кратко, максимально серьёзно.
Б) Гость-весельчак	2 Вести себя крайне корректно и сдержанно, не поддаваться на провокации.
В) Гость-миссионер	3 Общаться на сугубо профессиональном языке, которого гость не поймёт — это поможет быстрее завершить общение.
Г) Гость-антагонист	4 Предлагать решения так, чтобы гость чувствовал, что принял их самостоятельно.
Д) Гость-доминатор	5 Вносить нервозность и сумятицу, пытаясь вызвать агрессивную реакцию персонала (это поведение гостя, а не подход к общению!)
Е) Гость-конкурент.	6 Разговаривать, опираясь только на внятные критерии, не идти на уступки без обоснованных причин.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Задание 33. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте требование к организации работы службы приёма и размещения с целью:

А) Создание регламента для всех операционных процедур	1 Оптимизация времени обслуживания гостя, повышение эффективности работы
Б) Установление чёткого алгоритма действий для каждой процедуры	2 Обеспечение единообразия и качества сервиса, минимизация ошибок
В) Определение временных рамок для операционных процедур	3 Стандартизация работы службы, обеспечение предсказуемости процессов
Г) Умение администратора определять психотип гостя и его настроение	4 Персонализация обслуживания, повышение удовлетворённости гостя, предотвращение конфликтов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:



А	Б	В	Г

Задание 34. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

А) АСУ (автоматизированная система управления)	1 Кодировка карт-ключей с занесением информации: уникальный код гостиницы, номер комнаты гостя, сроки проживания.
Б) Энкодер	2 Обработка телефонных звонков, тарификация переговоров с указанием даты, времени, набранного номера и продолжительности разговора.
В) POS-терминал	3 Бронирование номеров, регистрация гостей, финансовые расчёты, изменение статуса номера (занятый, свободный и т. д.).
Г) Мини-АТС	4 Копирование документов, необходимых в работе СПиР.
Д) МФУ	5 Приём к оплате платёжных карт (с чипом, магнитной полосой и бесконтактных), работа с детектором и счётчиком банкнот.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 35. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте характеристику оборудования с его типом.

А) Специализированный компьютер, в который заводятся внешние телефонные линии	1 Энкодер
Б) Устройство для кодировки электронных ключей	2 Мини-АТС
В) Программно-техническое устройство для приёма платёжных карт	3 МФУ
Г) Система для автоматизации процессов бронирования и регистрации	4 АСУ (автоматизированная система управления)
Д) Устройство для размножения бумажных документов	5 POS-терминал

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 36. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте этап утренней смены администратора с соответствующим действием:

А) Начало смены (пересменка)	1 Подготовка к ожидаемому заезду: сверка готовности номеров с хозяйственным отделом.
------------------------------	--



Б) Подготовка к массовому выезду гостей (10:00–12:00)	2 Получение информации от коллег о текущем состоянии дел, ознакомление с журналом передачи смены, проверка загрузки отеля, планируемых заездов/выездов, наличие VIP-гостей и групп, заказов от гостей, проверка разменных денег в кассе.
В) После завершения выезда гостей.	3 Сверка начислений и счетов гостей, подготовка информационных счетов для гостей, которые не пользовались дополнительными услугами, контроль процесса выезда, помощь сотрудникам, информирование гостей о дополнительной оплате за продление проживания после расчётного часа.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 37. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте тип информации, которую администратор фиксирует в журнале передачи смены с ситуацией:

А) Информация о загрузке отеля и гостях	1 Жалоба гостя на шум в номере, поломка мини-бара в номере ..., конфликт с гостем из-за ошибки в счёте.
Б) Особые случаи и нестандартные ситуации	2 Время заезда группы из 20 человек — 11:30, проживание VIP-гостя в номере 15, заказ завтрака в номер для гостя из 77-го номера.
В) Запросы и заявки от гостей.	3 Заявка на ремонт кондиционера в номере 47, запрос на предоставление дополнительного полотенца, просьба перенести время заезда на 30 минут.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 37. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте временные промежутки с ключевыми задачами администратора в утреннюю смену:

А) До 10:00	1 Подготовка к заезду гостей: сверка готовности номеров, координация с хозяйственным отделом, подготовка документов для новых гостей.
Б) 10:00–12:00	2 Массовый выезд гостей: сверка счетов, контроль процесса выезда, помощь



	сотрудникам, информирование гостей о продлении проживания.
В) После 12:00.	3 Пересменка и подготовка к выезду: получение информации о состоянии дел, проверка загрузки отеля, планируемых заездов и выездов, наличие VIP-гостей, проверка кассы.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 38. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте вид деятельности администратора с соответствующей сменой, во время которой она выполняется:

А) Проведение ночного аудита	1 Утренняя смена
Б) Выписка гостя	2 Дневная смена
В) Предоставление необходимой информации гостям	3 Ночная смена
Г) Снятие кассового отчёта и закрытие смены в АСУ	
Д) Подготовка отчётов	
Е) Обработка заявок на бронирование.	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Задание 39. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте задачи администратора с их приоритетной сменой, исходя из специфики работы на ресепшен:

А) Назначение номеров под заезд следующего дня	1 Утренняя смена
Б) Побудка гостей	2 Дневная смена
В) Регистрация гостей (заезды)	3 Ночная смена
Г) Отслеживание входящей корреспонденции в корпоративной электронной почте	
Д) Сверка счетов гостей	
Е) Показ отеля потенциальным гостям и партнёрам	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Задание 40. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте описание деятельности с соответствующей сменой, в которой эта деятельность наиболее актуальна:

А) Деятельность, сосредоточенная на	1 Утренняя смена
-------------------------------------	------------------



финансовых и итоговых процедурах: аудит, сверка счетов, подготовка отчётов.	
Б) Деятельность, связанная с активным взаимодействием с гостями: выписка, регистрация заездов, побудка, обработка бронирований.	2 Дневная смена
В) Деятельность, сочетающая информационные и организационные задачи: предоставление информации, отслеживание корреспонденции, показ отеля.	3 Ночная смена

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 41. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите функции службы приема и размещения с действиями:

1. Формирование лояльности гостей	А. Оценка уровня обслуживания
2. Регистрация и размещение	Б. Основная функция СПиР
3. Контроль качества сервиса	В. Процесс заселения гостей
4. Расчет и выписка	Г. Завершение проживания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 42. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Известно, что служба приема и размещения взаимодействует с другими гостиничными службами. Сопоставьте ситуацию и службу, в которую сотрудник СПиР должен обратиться для решения данной ситуации.

1. Хаускипинг	А) Недовольный клиент на стойке ресепшен начал угрожать администратору, в том числе применением физической силы
2. Guest Relation	Б) Гость заказал услугу «полный пансион»
3. Служба питания	В) Гость позвонил на стойку ресепшен и сообщил информацию о том, что в номере предыдущие гость забыли личную вещь
4. Служба безопасности	Г) Администратор узнал, что у VIP-гостя, недавно заселившегося, скоро день рождения, и он собирается праздновать его в отеле

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 43. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Расположите в правильной последовательности алгоритм работы с миграционным учетом гостей в объектах размещения.

1. Первый шаг	А) Снятие гостя с миграционного учета, и выдача ему
---------------	---



	уведомления, подтверждающего корректность всех данных
2. Второй шаг	Б) Сбор документов у гостя при его заезде в гостиницу
3. Третий шаг	В) Передача данных в территориальный МВД
4. Четвертый шаг	Г) Регистрация в отельной системе учета (например, HRSPassportManager)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 44. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите типы питания с их подробной характеристикой:

1) BB (Bed and Breakfast)	А. Тип питания, при котором в стоимость проживания включён полный комплекс услуг питания и напитков, как правило, без ограничений по времени и количеству, а также дополнительные сервисы, такие как закуски, развлекательные программы и использование инфраструктуры отеля
2) HB (Half Board)	Б. Тип питания, при котором в стоимость проживания включён только утренний приём пищи, обычно в формате «шведский стол» или континентальный завтрак, без предоставления обеда и ужина
3) FB (Full Board)	В. Тип питания, при котором в стоимость проживания включены два приёма пищи — завтрак и ужин, при этом обед оплачивается гостем дополнительно
4) AI (All Inclusive)	Г. Тип питания, при котором в стоимость проживания включены три основных приёма пищи — завтрак, обед и ужин, без дополнительных перекусов и напитков вне установленных приёмов пищи

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 45. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите виды гостей, размещающихся в гостинице, с их подробными характеристиками:

1) Индивидуальный турист	А. Гость, для которого характерны повышенные требования к уровню сервиса, конфиденциальности, качеству обслуживания и индивидуальному подходу со стороны персонала гостиницы, включая предоставление дополнительных услуг и привилегий
--------------------------	--



2) Деловой гость	Б. Гость, прибывающий в гостиницу с целью выполнения служебных обязанностей, участия в деловых встречах, переговорах, конференциях или командировках, и, как правило, заинтересованный в наличии рабочей зоны, высокоскоростного интернета и бизнес-услуг
3) Группа	В. Гость, совершающий путешествие самостоятельно, без участия туристических групп или организаторов, самостоятельно планирующий маршрут, бронирование проживания и дополнительные услуги
4) VIP-гость	Г. Гость, размещающийся в гостинице в составе организованной туристической группы, заезд которой осуществляется по заранее согласованной программе, с единым графиком проживания, питания и экскурсий

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 46. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между типами номеров и их особенностями:

1) Twin	А. Номер с одной двуспальной кроватью
2) Double	Б. Номер с двумя отдельными кроватями
3) Single	В. Номер с одной кроватью для одного человека
4) Suite	Г. Просторный номер с отдельной спальней и гостиной

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 47. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между видами гостиничных документов и их назначением:

1) Паспорт гостя	1. Документ, подтверждающий личность гостя
2) Регистрационная карта	2. Документ, который гость заполняет при заезде, включая персональные данные и согласие с правилами проживания
3) Счет	3. Финансовый документ, отражающий все расходы гостя за время проживания



4) Ваучер

4. Подтверждение предварительного бронирования или оплаты услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 48. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ПН по ПТ;
- необходимо усилить ночную смену в ЧТ и ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	У	У	У	У	У	<u>1</u>	О
2. Лебедев О.Ю.	У	У	У	У	У	О	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	<u>2</u>	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	Н	О	О	У	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	О	Д	О	Д	Д	Д	Д
8. Морозов И.С.	О	Н	<u>3</u>	М(н)	М(н)	О	У
9. Голубев Е.П.	М(у)	О	Д	Н	Н	Н	<u>4</u>

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4



Задание 49. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ВТ по СБ;
- необходимо усилить ночную смену в ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ВС и ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	<u>1</u>	У	У	У	У	У	О
2. Лебедев О.Ю.	О	<u>2</u>	У	У	У	У	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	Д	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	<u>3</u>	О	О	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	У	Д	Д	Д	Д	О	<u>4</u>
8. Морозов И.С.	У	М(у)	О	О	М(у)	У	У
9. Голубев Е.П.	М(у)	О	Н	Н	Н	Н	О

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 50. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.



Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ВТ по СБ;
- необходимо усилить ночную смену в ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ВС и ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	О	У	У	У	У	У	О
2. Лебедев О.Ю.	<u>1</u>	У	У	У	У	У	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	Д	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	Н	О	О	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	У	Д	Д	<u>3</u>	Д	О	О
8. Морозов И.С.	У	М(у)	О	О	М(у)	У	У
9. Голубев Е.П.	М(у)	<u>2</u>	Н	Н	<u>4</u>	Н	О

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

4.4. Критерии и показатели оценивания

Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
--------	----------------	---------------------	-----------------------



«5»	Практические задания, кейсовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Практические задания, кейсовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Практические задания, кейсовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Практические задания, кейсовые задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Для текущего контроля



Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Дифференцированный зачет	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на



			дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.
--	--	--	--

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Мастерская "Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенная комплексной автоматизированной системой управления отелем, имитация денежных купюр (50, 100, 500, 1000, 5000), ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс, настенные часы, зеркало, настольная лампа, флеш-накопитель, кулер, корзина для мусора, стойка администратора, шкаф стеллаж для документов полузакрытый, кресло для гостиницы, ученический стол, стол журнальный, стул офисный, устройство для имитации телефонного звонка, жк панель, мобильная стойка под жк панель, короткофокусный проектор с экраном, презентер, бумага (формат А4), блокнот, стикеры, пластиковая папка, файлы, степлер, скобы для степлера, карандаш, ластик, штрих, держатель для ручки с ручкой, калькулятор, ножницы, ручка шариковая, коробка скрепок, картридж для МФУ, карта города (туристическая), органайзер для канцелярии, лотки для бумаг, пилот, 6 розеток/

6. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательная организация выбирала не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, дополнен новыми изданиями.

6.1. Основные печатные и электронные издания



1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197>
2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892>
3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=435167>
4. Киселева, Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг : учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2026. — 212 с. — ISBN 978-5-406-15837-1. — URL: <https://book.ru/book/961263>
5. Любецкая, Т. Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Т. Р. Любецкая, В. В. Бронникова. — Москва : КноРус, 2026. — 246 с. — ISBN 978-5-406-15499-1. — URL: <https://book.ru/book/960001>
6. Маркетинговые технологии в туризме : учебник / Л. С. Артамонова, Т. А. Шпилькина, Л. И. Тищенко [и др.] ; под общ. ред. Л. С. Артамоновой, Т. А. Шпилькиной. — Москва : КноРус, 2025. — 350 с. — ISBN 978-5-406-14777-1. — URL: <https://book.ru/book/958255>
7. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=436168>
8. Никольская, Е. Ю. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2025. — 298 с. — ISBN 978-5-406-14773-3. — URL: <https://book.ru/book/958212>
9. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва : КноРус, 2026. — 187 с. — ISBN 978-5-406-15332-1. — URL: <https://book.ru/book/959277>
10. Сеницына, О. Н. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О. Н. Сеницына. — Москва : КноРус, 2026. — 186 с. — ISBN 978-5-406-14921-8. — URL: <https://book.ru/book/958769>
11. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>

Дополнительные источники

Электронные образовательные ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Журналы:

- «Отель»
- «Пять звезд»



- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».