МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

Федеральный ресурсный центр подготовки кадров
для индустрии туризма и гостеприимства

ПРИНЯТО:
Ученым Советом
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол
от «24» марта 2026 г. № 13

С изм. протокол № 18
от «27» апреля 2026 г.

С изм. протокол № 4
от «06» ноября 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Федерального ресурсного
центра подготовки кадров для
индустрии туризма и гостеприимства
_____ О. А. Подольский
(подпись) (Ф. И. О.)
м.п.
«24» марта 2026 г.

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ –

программа профессиональной подготовки по профессии «Работник службы приема и размещения гостей»

Профессиональный стандарт:
33.022 Работник службы приема и размещения гостей

Форма обучения – очно-заочная
Трудоемкость – 144 часа

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

Московская область, 2026

Руководитель программы:
преподаватель учебно-тренингового полигона гостиничных и туристских услуг колледжа ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» А. В. Варламова

подпись

Согласовано:
заместитель директора Федерального ресурсного центра подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства И. В. Насикан

подпись

начальник департамента разработки программ Федерального ресурсного центра подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства Т. И. Оконникова

подпись

начальник департамента внутреннего мониторинга качества образования Федерального ресурсного центра подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства А. С. Кусков

подпись

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Общая краткая характеристика профессии

Одной из наиболее востребованных профессий в гостиничном бизнесе считается профессия работника службы приема и размещения (портье). Это специалист, который занимается обслуживанием гостей на ресепшене или вестибюле гостиницы. Его основная задача – обеспечивать комфортное пребывание гостей, помогая с регистрацией прибытия и отъезда гостей, ориентацией на территории гостиницы, а также предоставляя информацию о дополнительных услугах и местных достопримечательностях.

Работник службы приема и размещения (портье) является важным звеном в системе обслуживания гостиницы и часто служит «лицом» гостиницы для гостей, обеспечивая высокий уровень гостеприимства.

В соответствии с профессиональным стандартом 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н, данная профессия относится к третьему квалификационному уровню, обобщенная трудовая функция D «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения».

Настоящая основная программа профессионального обучения является программой профессиональной подготовки лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессии рабочего «Работник службы приема и размещения гостей» (далее – ОППО) реализуется на русском языке.

Основные характеристики:

– наименование профессии рабочего: работник службы приема и размещения гостей:

– уровень квалификации: 3.

1.2. Нормативные документы для разработки ОППО

Нормативную правовую основу разработки ОППО составляют:

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

– Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

– Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

– Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими

образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Приказ Минтруда России от 05.09.2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей».

1.3. Цель и задачи реализации программы

Цель обучения – профессиональная и личностная подготовка слушателей к будущей профессиональной деятельности, необходимая для выполнения соответствующей обобщенной трудовой функции D «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения»[1].

Основные задачи обучения:

– овладение содержанием и характером труда работника службы приема и размещения гостей;

– формирование компетенций и обеспечение практического опыта по профессии рабочего«работник службы приема и размещения гостей».

1.4. Форма, сроки обучения, объем часов, режим обучения

Форма обучения – очно-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Трудоемкость обучения по программе профессионального обучения – 144 часа, включая все виды аудиторной работы, практики и самостоятельной работы слушателя, в том числе:

– теоретическое обучение – 14 ч.;

– практические занятия – 14 ч.;

– практика – 12 ч.;

– консультации - 6 ч. (очно с использованием ДОТ);

– самостоятельная работа – 94 ч.;

– итоговая аттестация (квалификационный экзамен) – 4 ч.

Режим обучения – 2-8 часов в день, 6 учебных дня в неделю.

Срок обучения – 4 недели.

По итогам обучения слушатель получает свидетельство о профессии рабочего.

1.5. Категория слушателей

К освоению ОППО допускаются лица без предъявления требований к уровню образования.

[1] Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. № 659н).

1.6. Принятые сокращения и обозначения

ВПД – вид профессиональной деятельности
ПК – профессиональная компетенция
ОППО – основная программа профессионального обучения

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ОППО

2.1. В результате реализации программы у слушателей должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей»:

Вид профессиональной деятельности	Перечень ПК	Знания	Умения	Практический опыт
Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ПК-1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	– знать нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения – знать правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – знать правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме при заселении гостя; – знать принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения при	– уметь осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – уметь обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов. – уметь осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – уметь информировать о деятельности служб и услугах гостиничного	– владеть навыками встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – владеть навыками ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – владеть навыками выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; – владеть навыками информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного

		заселении гостя; – знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – знать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	комплекса или иного средства размещения	комплекса или иного средства размещения
	ПК-2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	– знать правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – знать правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме в процессе проживания гостя; – знать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – знать требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – знать правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	– уметь хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – уметь осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме при проживании; – уметь оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – уметь осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	– владеть навыками выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения при проживании гостя; – владеть навыками приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – владеть навыками приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – владеть навыками внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения при проживании гостя; – владеть навыками приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги

				гостиничного комплекса или иного средства размещения; – владеть навыками выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – владеть навыками проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – владеть навыками проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – владеть навыками передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
	ПК-3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	– знать правила выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – знать правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	– уметь осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – уметь оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя	– владеть навыками проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – владеть навыками хранения и выдачи багажа гостям гостиничных

		при выезде; – знать принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения при оформлении выезда гостя; – знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – знать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	в гостиничном комплексе или ином средстве размещения при выезде гостя	комплексов и иных средств размещения

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формируемые компетенции	Способы контроля
ПК-1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	– опрос; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения; – тестирование; – квалификационный экзамен
ПК-2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	– опрос; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения; – тестирование; – квалификационный экзамен
ПК-3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	– опрос; – экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения; – тестирование; – квалификационный экзамен

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Курсы (предметы, модули)	Недели			
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
1.	Теоретическое обучение	V			
2.	Практические занятия	V	V	V	
3.	Практика	V	V	V	
4.	Самостоятельная работа	V	V	V	
5.	Консультации			V	
6.	Промежуточная аттестация*			V	
7.	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)				V

* Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов каждого модуля

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование дисциплины/модуля (раздела) и тем	Всего ауд. часов	В т. ч.		Практика	Консультации	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость
		Теория	Практические занятия				
Модуль 1. Организация деятельности средств размещения	**4**	**2**	**-**	**2**	**-**	**15**	**19**
Тема 1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля	1	1	-	-	-	5	6
Тема 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	1	-	-	1	-	5	6
Тема 1.3. Роль и функции службы приема и размещения гостей, взаимосвязь службы с иными службами отеля	2	1	-	1	-	5	7
Промежуточная аттестация в форме зачета							
Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности работника службы приема и размещения гостей	**4**	**2**	**-**	**2**	**-**	**25**	**29**
Тема 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	2	1	-	1	-	5	7
Тема 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	-	-	-	-	-	10	10
Тема 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения	2	1	-	1	-	10	12
Промежуточная аттестация в форме зачета							
Модуль 3. Организация приема и размещения гостей	**24**	**6**	**12**	**6**	**6**	**30**	**54**
Тема 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей	12	2	6	4	2	10	22
Тема 3.2. Организация работы в специализированном ПО (TravelLine, чат-боты и т. д.) / отчетность	8	2	4	2	2	10	18
Тема 3.3. Кассовая дисциплина	4	2	2	-	2	10	14
Промежуточная аттестация в форме зачета							
Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями	**8**	**4**	**2**	**2**	**-**	**30**	**38**
Тема 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями	5	2	2	1	-	10	15
Тема 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля	-	-	-	-	-	10	10
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	3	2	-	1	-	10	13
Промежуточная аттестация в форме зачета							
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4**
ИТОГО	**40**	**14**	**14**	**12**	**6**	**100**	**144**

6. СОДЕРЖАНИЕ ОППО

Наименование	Содержание		Объем часов
Модуль 1. Организация деятельности средств размещения. ПК-1			
Тема 1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Понятийный аппарат: гостиницы, отели, мотели, хостелы, санатории, базы отдыха, кемпинги, глэмпинги	
	2.	Государственная классификация средств размещения. Законодательная база, регулирующая деятельность средств размещения (Закон РФ «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации») и др.	
	3.	Инфраструктура средства размещения	
	4.	Правила проживания и предоставления гостиничных услуг	
	Самостоятельная работа		**5**
	1.	Изучение действующего законодательства, регламентирующего деятельность средств размещения	
Тема 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	**Практика**		**1**
	1.	Ознакомление с инфраструктурой и службами средства размещения. Основные типы структур управления отелем: линейная, функциональная, линейно-функциональная и т.д.	
	2.	Составить схему взаимодействия служб отеля	
	Самостоятельная работа		**5**
	1.	Составить схему взаимодействия служб и персонала в отеле	
	2.	Составить схему организационной структуры отеля	
Тема 1.3. Роль и функции службы приема и размещения гостей, взаимосвязь службы с иными службами отеля	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Ключевые службы отеля: - служба бронирования и продаж, - служба приема и размещения, - служба питания, - хозяйственная служба, - инженерно - техническая служба,	

		- служба по работе с гостями, - служба безопасности; - служба по работе с персоналом; - бухгалтерия.	
	2.	Функции службы приема и размещения	
	3.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля	
	Практика		**1**
	1.	Отработка на практике функций СПиР (работа в АСУ: ведение базы клиентов, управление номерным фондом, заселение/выселение/переселение гостей, выдача ключей; передача и контроль исполнения заявок гостей, ведение телефонных переговоров, работа с кассой и т.д.)	
	Самостоятельная работа		**5**
	1.	Изучение стандартов по работе в АСУ: - стандарт внесения изменений в бронирование; - стандарт поселения гостя; - стандарт выселения гостя; - стандарт по работе с заявками гостя в системе «TeamJet»; - стандарт сопровождение гостей при проживании в отеле	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности работника службы приема и размещения гостей. ПК-1			
2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Техническая и пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологические нормы	
	2.	Проведение вводных, первичных, повторных инструктажей	
	Практика		**1**
	1.	Инструктаж по технике безопасности.	
	Самостоятельная работа		**5**
	1.	Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	
Тема 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	**Самостоятельная работа**		**10**
	1.	Действия персонала при возникновении ЧС. Паспорт безопасности объекта, инженерно-техническая защита, пропускной режим. Действия персонала в ЧС (система оповещения руководства и служб отеля, взаимодействие с гостями). Изучение Стандарта «Действия сотрудников отеля при возникновении ЧС»	

Тема 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения		**Теоретическое обучение**	**1**
	1.	Должностные обязанности работника службы приема и размещения гостей: - встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения; - информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения и др.	
		Практика	**1**
	1.	Должностные обязанности работника службы приема и размещения	
		Самостоятельная работа	**10**
	1.	Применение скриптов в процедурах поселения / выселения гостя, отработка навыков предоставления корректных ответов на вопросы гостей	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 3. Организация приема и размещения гостей. ПК-1, ПК-2			
Тема 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей	**Теоретическое обучение**		**2**
	1.	Заселение /выселение /продление периода проживания гостя (скрипты и алгоритм действий администратора в ПО и взаимодействие со службами отеля)	
	2.	Миграционный учет: требования законодательства, перечень документов, необходимых при регистрации в отеле	
	3.	Управление номерным фондом: своевременный заезд гостя, контроль выезда гостя, смена статусов номеров, проведение технических работ в номерном фонде, рациональное распределение номеров на заезд	
	4.	Оказание услуг гостю как включенных в стоимость проживания, так и дополнительных	
	5.	Административные задачи (ведение отчетности, контроль поступления оплат, ведение деловой переписки)	
	6.	Информационная безопасность, безопасность нахождения гостя на территории	
	Практические занятия		**6**
	1.	Заселение /выселение /продление периода проживания гостя (скрипты и алгоритм действий администратора в ПО и взаимодействие со службами отеля)	
	2.	Заселение /выселение /продление периода проживания гостя (скрипты и алгоритм действий администратора в ПО и взаимодействие со службами отеля)	
	3.	«Шахматка» номерного фонда и распределение номеров на заезд с учетом потребностей	

		гостя и равномерного распределения нагрузки для служб отеля	
	4.	Сервисное обслуживание и дополнительные продажи услуг отеля	
	Практика		**4**
	1.	Работа с документами, удостоверяющими личность российских, иностранных граждан и лиц без гражданства	
	2.	Ведение деловой переписки с гостями и служебное использование корпоративной почты, чат-бот	
	3.	Оказание услуги «Гостевое пребывание», нахождение гостя на территории отеля после выезда из номера, действия сотрудника при утрате гостем ключа от номера	
	4.	Конфиденциальная информация: правила и требования к соблюдению	
	Консультация		**2**
	1.	Заселение /выселение /продление периода проживания гостя (скрипты и алгоритм действий администратора в ПО и взаимодействие со службами отеля)	
	2.	Миграционный учет: требования законодательства, перечень документов, необходимых при регистрации в отеле	
	3.	Управление номерным фондом: своевременный заезд гостя, контроль выезда гостя, смена статусов номеров, проведение технических работ в номерном фонде, рациональное распределение номеров на заезд	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Ведение профиля гостя и постановка на миграционный учет	
	2.	Назначение номеров на заезд	
	3.	Оформление услуг «Гостевое пребывание», нахождение гостя на территории отеля после выезда из номера, работа с гостевыми ключами	
Тема 3.2. Организация работы в специализированном ПО (TravelLine, чат-боты и т. д.) / отчетность	**Практические занятия**		**2**
	1.	TravelLine (заселение/выселение/продление проживания гостя, создание бронирования, начисление услуг, смена категории номера, ведение профилей гостей, создание подселений, кодирование ключей, особенности тарифов, таблица доступности номерного фонда, «шахматка» распределения номеров)	
	2.	Чат-бот (прием заявок, ответы на сервисные вопросы, обработка отзывов гостей)	
	3.	Система подачи и контроль исполнения гостевых заявок	
	4.	Печатные формы (анкета гостя, согласие на обработку персональных данных, счета гостей)	
	Практические занятия		**4**
	1.	TravelLine (заселение/выселение/продление проживания гостя, создание бронирования,	

		начисление услуг, смена категории номера, ведение профилей гостей, создание подселений, кодирование ключей, особенности тарифов, таблица доступности номерного фонда, «шахматка» распределения номеров)	
	2.	Чат-бот (прием заявок, ответы на сервисные вопросы, обработка отзывов гостей)	
	Практика		**2**
	1.	Отработка навыка внесения изменений в бронирование в ПО	
	2.	Ведение деловой переписки с гостем в чат-боте	
	3.	Подача заявок гостя на обслуживание номера, подача технических заявок	
	Консультация		
	1.	TravelLine (заселение/выселение/продление проживания гостя, создание бронирования, начисление услуг, смена категории номера, ведение профилей гостей, создание подселений, кодирование ключей, особенности тарифов, таблица доступности номерного фонда, «шахматка» распределения номеров)	**2**
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Заселение/выселение/продление/сокращение периода пребывания гостя, внесение данных в профиль гостя, смена категории номера, создание подселений	
	2.	Ведение деловой переписки с гостем в чат-боте	
	3.	Подача заявок гостя на обслуживание номера, подача технических заявок	
Тема 3.3. Кассовая дисциплина	**Теоретическое обучение**		**2**
	1.	Кассовая техника	
	2.	Наличные и безналичные оплаты	
	3.	Наличные и безналичные возвраты	
	4.	Кассовая документация, промежуточные сверки кассовых операций, закрытие кассовой смены	
	Практические занятия		**2**
	1.	Проведение оплат и возвратов	
	2.	Ведение кассовой документации	
	3.	Закрытие кассовой смены	
	Консультация		
	1.	Кассовая техника	2
	2.	Наличные и безналичные оплаты	
	3.	Наличные и безналичные возвраты	
	4.	Кассовая документация, промежуточные сверки кассовых операций, закрытие кассовой	

		смены	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Проведение оплат и возвратов	
	2.	Ведение кассовой документации	
	3.	Закрытие кассовой смены	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями. ПК-1, ПК-2			
Тема 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями	**Теоретическое обучение**		**2**
	1.	Стандарты взаимодействия с гостями: - корпоративная этика; - телефонный этикет; - обслуживание гостей; - стандарт качества обслуживания; - внешний вид персонала; - поведение сотрудников в конфликтной ситуации; - порядок отказа в заселении нежелательных гостей; - сопровождение гостей при проживании в отеле; - взаимодействия служб при обнаружении порчи имущества; - управление репутацией отеля и гостя; - работа с предложениями по улучшению сервиса, с жалобами гостей; - поведения сотрудников в отеле	
	Практическое занятие		2
	1.	Стандарты взаимодействия с гостями: - внешний вид персонала; - поведение сотрудников в конфликтной ситуации; - порядок отказа в заселении нежелательных гостей; - сопровождение гостей при проживании в отеле; - взаимодействия служб при обнаружении порчи имущества; - управление репутацией отеля и гостя; - работа с предложениями по улучшению сервиса, с жалобами гостей	
	Практика		**1**
	1.	Практика ведения переговоров с гостем при личном обращении, роль вербальной и невербальной коммуникаций	
	2.	Отработка скриптов – предоставление корректных ответов гостю при личном обращении,	

		ведение деловой переписки	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Практическое применение стандарта качества обслуживания гостя	
	2.	Профессиональное представление-отработка скриптов при ответе на телефонный звонок, использование подписи в корпоративной электронной почте	
	3.	Отработка скриптов – предоставление корректных ответов гостю при личном обращении, ведение деловой переписки	
Тема 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля	**Самостоятельная работа**		**10**
	1.	Понятие NPS, контроль качества, поддержание высокого уровня конкурентоспособности	
	2.	Стандарт управления репутацией отеля / работа с отзывами гостей	
	3.	Предупреждение негативного впечатления гостя	
	4.	Понятие первого впечатления, роль вербальной и невербальной коммуникаций	
	5.	Формирование положительного первого впечатления гостя путем применения стандартов качества обслуживания	
	6.	Управление репутацией отеля: работа на площадке Bitrix24 и на сайтах – экстранетах, подготовка ответов на отзывы гостей	
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	**Теоретическое обучение**		**2**
	1.	Психотипы личностей (гостей)	
	2.	«Жалоба – это подарок!». Категории жалоб. Алгоритм эффективной работы с жалобами	
	3.	Стратегии разрешения конфликта. Порядок действий при решении конфликтной ситуации. Типы критики	
	4.	Сервисная составляющая решения конфликтной ситуации. Выражения, которых следует избегать. Выражения – заменители	
	Практика		**1**
	1.	Ведение переговоров с гостем: выявление потребностей и сути обращения	
	2.	Объективная оценка ситуации / служебное расследование	
	3.	Закрытие вопроса с гостем: выбор стратегии разрешения конфликта, подведение итогов, принятие решения о разрешении ситуации	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Принятие ответственности за решение ситуации и доведения коммуникации с гостем до логического завершения	
	Промежуточная аттестация – зачет		
Итоговая аттестация – квалификационный экзамен			**4**

Практика проводится в рамках практической подготовки на электронной платформе TravelLine.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценка качества освоения Программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам каждого модуля и итоговую аттестацию выпускников (квалификационный экзамен).

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения программы учитывались все виды связей между знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у слушателей компетенций по видам деятельности и степень их общей готовности к соответствующей деятельности.

7.1. Текущий контроль

Текущий контроль проводится в форме опроса.

Примерные вопросы для проведения устного опроса:

1) назовите цели и основные функции службы приема и размещения;
2) какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу службы приема и размещения?
3) какие функции закреплены за работником службы приема и размещения гостей?
4) с какими службами взаимодействует служба приема и размещения гостиничного комплекса?
5) перечислите действия работника службы приема и размещения при срабатывании пожарной сигнализации.
6) какие документы выдаются гостю при выселении из гостиницы?
7) перечислите виды гостиничных услуг;
8) перечислите нормативные документы РФ, регламентирующие деятельность средств размещения;
9) перечислите виды виз;
10) охарактеризуйте процедуру регистрации иностранных гостей по предварительному бронированию;
11) охарактеризуйте процедуру регистрации российских гостей от стойки ресепшн;
12) перечислите принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
13) перечислите правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
14) категории гостей, гостиничные пакеты – дайте определение;
15) поощрительные программы и программы лояльности для гостей – дайте определение.

Критерии оценки опроса:

Балл	Оценка	Критерии оценки	Критерии оценивания формирования компетенций
5	Отлично	Слушатель строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры	Самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев
4	Хорошо	Слушатель строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика	Самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Слушатель способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
3	Удовлетворительно	Ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Слушатель обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют	Применяет усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач
2	Неудовлетворительно	Слушатель проявляет стремление подменить обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны	Слушатель не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию

7.2. Промежуточная аттестация в форме зачета

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 5-7 вопросов, составленных по материалам изучения модуля.

Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов каждого модуля.

Примерный перечень вопросов для проведения тестирования по итогам изучения модуля 1. Основы организации средств размещения.

Инструкция: выберите правильный ответ.

Время выполнения: 15 мин.

1. Нормативный документ, регламентирующий деятельность службы приема и размещения:

а) Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации;

б) Правила оказания услуг почтовой связи;

в) Правил оказания сервисных услуг;

г) Правила оказания гостиничных и туристских услуг.

2. В состав какой службы входит администратор отеля:

а) службы приема и размещения;

б) хозяйственной службы;

в) службы продаж и маркетинга;

г) службы питания.

3. Сотрудник отеля, отвечающий за прием и регистрацию гостей отеля:

а) администратор;

б) агент по бронированию;

в) официант;

г) горничная.

Примерный перечень вопросов для проведения тестирования по итогам изучения модуля 2. Особенности профессиональной деятельности работника службы приема и размещения

Инструкция: выберите правильный ответ.

Время выполнения: 15 мин.

1. Охрана труда в гостиницах:

а) система мер, направленных на обеспечение безопасности и здоровья работников в процессе их трудовой деятельности;

б) система мер, направленных на обеспечение безопасности работников в процессе их трудовой деятельности;

в) система мер, направленных на обеспечение здоровья работников в процессе их трудовой деятельности.

2. Основная цель охраны труда:

а) минимизация рисков, связанных с производственными травмами, профессиональными заболеваниями и аварийными ситуациями;

б) минимизация рисков, связанных с производственными травмами;

в) минимизация рисков, связанных с профессиональными заболеваниями.

3. При пожаре в отеле первым действием работника службы приема и размещения гостей в гостиничных комплексах и иных средствах размещения является:

а) поднять тревогу;

б) оказать помощь работникам пожарной службы;

в) оказать помощь полицейским;

г) оказать помощь сотрудникам других служб отеля.

Примерный перечень вопросов для проведения тестирования по итогам изучения модуля 3. Организация приема и размещения гостей

Инструкция: выберите правильный ответ.

Время выполнения: 15 мин.

1. Время заезда:
   а) время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
   б) время, установленное для выезда из отеля;
   в) время, заезда и выезда потребителя;
   г) время, установленное для реализации второго этапа гостевого цикла.
2. Цена номера (места в номере):
   а) стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
   б) стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг;
   в) стоимость, определенная исполнителем и оказываемая за единую цену;
   г) стоимость временного проживания.
3. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг потребителям (гостям):
   а) вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление тонометра;
   б) пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление тонометра;
   в) вызов скорой помощи, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление тонометра;
   г) побудка к определенному времени, предоставление тонометра.

Примерный перечень тестов для проведения промежуточной аттестации по итогам изучения модуля 4. Стандарты взаимодействия с гостями.

Инструкция: выберите правильный ответ.

Время выполнения: 15 мин.

1. Можно ли первым заводить разговор с Гостем?
   а) запрещено;
   б) можно, если этот Гость вам улыбается;
   в) можно, если это постоянный Гость.
2. Что входит в алгоритм общения с конфликтными Гостями?
   а) выслушать, извиниться, позвонить супервайзеру, решить задачу, поблагодарить;

б) выслушать, посочувствовать, извиниться, отправить на ресепшн, поблагодарить;

в) выслушать, принять, извиниться, решить задачу, поблагодарить

3. Что означает понятие «деловая коммуникация»?

а) свободное общение в неформальной обстановке;

б) обмен профессионально значимой информацией между сотрудниками;

в) рекламное общение с клиентами;

г) переписку в социальных сетях.

На основе набранных баллов по результатам тестирования успеваемость слушателей определяется в форме «зачтено» или «не зачтено».

Критерии оценки результатов тестирования:

- «Зачтено» – 50-100% верных ответов.
- «Не зачтено» – ниже 50% верных ответов.

Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов модулей.

7.3. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)

Итоговая аттестация слушателей, завершающих обучение по ОППО, проводится в форме квалификационного экзамена, включающего:

1. Проверку теоретических знаний;

2. Выполнение практической квалификационной работы– *в форме моделируемых производственных ситуаций.*

Итоговая аттестация является обязательной.

Итоговая аттестация позволяет выявить и объективно оценить теоретическую и практическую подготовку слушателей и охватывает все профессиональные компетенции, сформированные в результате освоения программы:

ПК-1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;

ПК-2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

ПК-3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Результаты итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день проведения аттестационных испытаний после оформления в установленном порядке экзаменационной ведомости.

Слушателей, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), а также

получившим неудовлетворительную оценку, предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию повторно.

7.3.1. Проверка теоретических знаний проводится в форме итогового тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 10-15 вопросов, составленных по материалам всех модулей программы профессионального обучения.

На основе набранных баллов по результатам тестирования успеваемость слушателей определяется в форме «зачтено» или «не зачтено».

Критерии оценки результатов тестирования:

- «Зачтено» – 60-100% – верных ответов.
- «Не зачтено» – ниже 60% – верных ответов.

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний
Инструкция: выберите правильный ответ.
Время выполнения: 30 мин.

Текст задания:

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц:
   а) служба приема и размещения;
   б) служба оказания образовательных услуг;
   в) инженерно-техническая служба;
   г) служба питания.
2. График работы работников службы приема и размещения:
   а) с 08.00 до 18.00 часов;
   б) круглосуточно;
   в) с 06.00 до 20.00 часов;
   г) с 09.00 до 20.00 часов.
3. Какие из перечисленных работников относятся к службе приема и размещения:
   а) старшая горничная;
   б) администратор;
   в) горничная;
   г) официант.
4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей:
   а) служба приема и размещения;
   б) служба бронирования;
   в) служба управления номерным фондом;
   г) служба обслуживания в номерах.
5. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки ресепшн:
   а) справа от входа в холл гостиницы;
   б) слева от входа в холл гостиницы;

в) центральной части гостиницы;
г) на нулевом этаже гостиницы.

6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:
а) не позднее второго звонка;
б) не позднее третьего звонка;
в) как удобно администратору;
г) на первый звонок.

7. Одна из основных функций службы приема и размещения:
а) встреча и регистрация гостей;
б) встреча, регистрация и размещение гостей;
в) предоставление туристской информации гостям;
г) разрешение конфликтных ситуаций.

8. Одна из основных функций работника службы приема и размещения:
а) оформление разрешения заселения граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность;
б) инструктаж работников СПиР;
в) мотивация работников.

9. Какой параметр влияет на формирование службы приема и размещения в гостинице:
а) количество гостиничных номеров;
б) число сотрудников других служб гостиницы;
в) технология взаимодействия сотрудников службы бронирования с сотрудниками службы приема и размещения;
г) корпоративная культура гостиницы.

10. Какая из перечисленных услуг предоставляется без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации:
а) побудка к определенному времени;
б) услуги бассейна;
в) услуги гаража;
г) сувенирная продукция.

11. Работник службы приема и размещения гостиницы традиционно должен приветствовать гостя за стойкой:
а) сидя;
б) стоя;
в) сидя или стоя;
г) у входа в гостиницу.

12. Нормативные документы, регламентирующие деятельность индустрии гостеприимства (выберите соответствующие):
а) Федеральный закон от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
б) Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»;
в) Федеральный закон 18.07.2011 г. № 242-ФЗ «О лицензировании»;

4. Федеральный закон от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства».

13. Какая служба встречается в гостинице класса пять звезд, и какой ее сотрудник занимается решением всех проблем гостей:

а) служба питания;

б) служба портье;

в) служба по работе с гостями (guest relation);

г) служба подносчиков багажа (bellservice).

14. Какой документ при заселении в гостиницу, гость должен заполнить:

а) регистрационная карта;

б) анкета на оказание услуг;

в) регистрационная оплату;

г) договор на предоставление услуг.

15. Укажите первую фразу приветствия гостя работником службы приема и размещения:

а) доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

б) доброе утро/день/вечер/ночь, отель ...., чем могу помочь?

в) добрый день/вечер, администратор ..., чем могу помочь?

г) отель Москва, доброго Вам дня, чем могу помочь?

16. Укажите, какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

а) служба приема, обслуживания и выписки гостя;

б) служба бронирования;

г) служба приема и размещения;

г) хозяйственная служба.

17. Укажите должность сотрудника, который подчиняется главному бухгалтеру, а в административном отношении – менеджеру по приему и размещению:

а) портье;

б) кассир;

в) ночной аудитор;

г) консьерж.

18. Укажите документ, по которому возможно заселение в гостиницу гражданина Российской Федерации:

а) студенческий билет;

б) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

в) водительское удостоверение и студенческий билет;

г) командировочное удостоверение и студенческий билет.

19. Укажите, какие способы оплаты не допускаются в гостиницах:

а) банковская карта;

б) наличные в рублях;

в) наличные в иностранной валюте;

г) счет.

20. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется:

а) на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан;

б) на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

в) свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан;

г) на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов).

21. Один из основных нормативных документов, регламентирующих деятельность службы приема и размещения гостиницы:

а) Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения»;

б) Постановление от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

в) Закон РФ «О защите прав потребителей».

г) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».

22. Укажите составной частью какой службы является телефонная служба:

а) дополнительных услуг;

б) приема и размещения;

в) обслуживания;

г) внешних и внутренних коммуникаций.

23. Укажите, из каких частей состоит служба приема и размещения:

а) подразделения переднего плана (Frontoffice);

б) подразделения по работе с гостями (Guestrelation);

в) подразделения, обеспечивающие деятельность (Backoffice);

г) подразделения по работе с программным обеспечением (Belloffice).

24.Укажите категорию гостей, если они приезжают в гостиницу второй раз:

а) VIP-гости;

б) молодожены;

в) спортсмены;

г) повторные гости.

25. Укажите, что означает для клиентов гостиницы базовый тариф:

а) объявленная гостиницей цена за номер;

б) объявленная гостиницей цена за номер без учета возможных скидок;

в) объявленная гостиницей цена за номер с учетом возможных скидок;

г) скидка за номер.

26. В соответствии с Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, гостиница по просьбе гостя обязана без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю;

г) побудка к определенному времени;

д) все вышеперечисленное

7.3.2. Выполнение практической квалификационной работы

Общие требования к выполнению практической квалификационной работы

Цель выпускной практической квалификационной работы: показать уровень сформированности профессиональных компетенций; показать уровень умений, знаний и практического опыта.

Практическая квалификационная работа по профессии соответствует требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

Практические квалификационные работы выполняются в личном кабинете автоматизированной системы управления.

Проверяемые трудовые действия:

– встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;

– учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Форма участия – индивидуальная.

Задания для практической квалификационной работы по профессии «Работник службы приема и размещения гостей» и время на выполнение

1. Выполнить в личном кабинете Трэвел Лайн стандартную операционную процедуру - "ЗАСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ И БРОНИРОВАНИЕ ИМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ" в соответствии со следующими условиями: один гость (в роли гостя указать ФИО слушателя!) в 15.30 ч. хочет заселиться в отель без предварительного бронирования гостиничного номера на одни сутки, просит разместить его в самом бюджетном номере в соответствии с ранее созданным тарифом (по умолчанию создается тариф «Выгодны», на усмотрение слушателя может быть создан любой другой тариф). Добавить на этапе бронирования гостю услугу - завтрак (стоимость завтрака на усмотрение слушателя) и

забронировать ему услугу - трансфер до Казанского вокзала (г.Москва) (стоимость трансфера 2000 рублей) в день заселения в отель на 21.30 ч., оплату гость готов осуществить в день заезда в отель.

2. Выполнить индивидуальное задание в личном кабинете Трэвел Лайн по стандартной операционной процедуре "ВЫСЕЛЕНИЕ ГОСТЯ" в соответствии с условиями: гостю (в роли гостя указано ФИО слушателя!), который заселялся в номер на двое суток в задании №1 необходимо провести процедуру выселения.

ПКР выполняется индивидуально в личном кабинете ПО, далее отчет о выполненной работе в виде скринов размещается в электронной презентации по следующей структуре:

- первый слайд – титульный лист электронной презентации с указанием ФИО слушателя, выполняющего ПКР, и его личной подписью, (шаблон прилагается);

- второй и третий слайды - скрины выполненного задания № 1, на которых должны быть отображены следующие этапы работы в личном кабинете ПО:

- скрин шахматки из личного кабинета ПО с созданным бронированием (1-ый скрин), в том числе с забронированными дополнительными услугами по запросу гостя (2-ой скрин);

- скрин операции с оплатой счета гостей за проживание из личного кабинета ПО (3-ий скрин);

- четвертый слайд - скрин выполненного задания № 2 в личном кабинете ПО по стандартной операционной процедуре "ВЫСЕЛЕНИЕ ГОСТЯ".

Электронная презентация ПКР загружается в личном кабинете слушателя программы обучения.

Алгоритм выполнения задания №1 - выполнение индивидуального задания в личном кабинете на примере ПО - Тревелайн по стандартной операционной процедуре "ЗАСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ И БРОНИРОВАНИЕ ИМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ"

1. В личном кабинете Трэвел Лайн перейдите в раздел «Управление отелем» → «Служба приема» → «+Создать бронь».

2. Создать услугу «Трансфер» в разделе «Настройки гостиницы» → «Услуги»→ «+Создать услугу»→ «Общая»→ «За использование»→ «Продолжить» → «Описание»→ «Завершить».
3. Заполните блок в соответствии с условиями кейсовой ситуации «Даты проживания и количества гостей»→ «Параметры проживания» →

«Услуги в номере» → «Гости»→ Расчеты»→ «Дополнительные параметры»→ «Завершить».

4. Заселить гостя, провести оплату, сделать скрин, разместить в электронной презентации.

Приложение 2.

Алгоритм выполнения задания №2 - выполнение индивидуального задания в личном кабинете на примере ПО - Тревелайн по стандартной операционной процедуре "ВЫСЕЛЕНИЕ ГОСТЯ"

1. В личном кабинете Трэвел Лайн необходимо перейдите в раздел: «Шахматка броней» → «Гости сегодня» → «Действие»→ «Редактировать»→ «Изменить дату выезда на текущий день»→ «Сохранить» «Выселить номер».

2. Сделать скрин, разместить в электронной презентации.

Критерии оценки

Максимальное количество баллов по всем критериям оценки составляет 5 баллов.

Схема оценивания (в баллах):

Схема оценивания (в баллах)	5 баллов	действие выполнено в полной мере согласно установленным требованиям и условиям кейсовых заданий
	4 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки, как правило - одна-две ошибка)
	3 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки (не более трех ошибок))
	2 балла	действие выполнено, но ниже установленных требований (имеются ошибки (четыре-пять ошибок))
	1 балл	действие не выполнено, результат отсутствует

Шкала перевода баллов в оценку:

Количество баллов	**2 и ниже**	**3**	**4**	**5**
Шкала оценивания	2 неудовлетворительно	3 удовлетворительно	4 хорошо	5 отлично

При выполнении практической части слушателю выставляется оценка:

«Отлично» – если он свободно справляется с практическим заданием, правильно обосновывает принятые решения, не допускает ошибки при выполнения кейсовых заданий.

«Хорошо» – если слушатель владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практического задания, допускает мелкие погрешности, не влияющие на общий результат деятельности при выполнении практического задания.

«Удовлетворительно» – если слушатель испытывает затруднения в выполнении практического задания, либо допускает погрешности, влияющие на общий результат деятельности при выполнении практического задания (результат достигается не в полном объеме).

«Неудовлетворительно» – если слушатель с большими затруднениями выполняет практическое задание, общий результат деятельности не достигнут.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

Вид учебного занятия	**Материально-технические условия**
Лекционные занятия с применением дистанционных образовательных технологий	Доступ педагогических работников и слушателей к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор
Практические занятия с применением дистанционных образовательных технологий	Доступ педагогических работников и слушателей к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор
Практика с применением дистанционных	Практика проводится на базе ООО "АКАДЕМИЯ МАНТЕРА" на основании договоров и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету

образовательных технологий	
Самостоятельная работа слушателей	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.
Промежуточная аттестация с применением дистанционных образовательных технологий	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС; ЭВМ с операционной системой (не ниже Windows 7+, macOS 10.12 «Sierra», Linux), монитором или интегрированным экраном или мобильное устройство (Android 4.4+ Chrome 72+, iOS 13+ Safari), веб-камерой (640x480, 15 кадров/с), микрофоном, аудиоколонками и/или наушниками; веб-браузер (Chrome 72+, Opera 59+, Firefox 66+, Edge 79+, Яндекс.Браузер 19.3+, Safari 12.x+); доступ в сеть Интернет (не менее 256 Кбит/с).
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен) с применением дистанционных образовательных технологий	Доступ педагогических работников и слушателей к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Список рекомендуемой литературы:

1. Киселева Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг: учебник / Р. Ф. Киселева. – М.: КноРус, 2024. – 212 с.

2. Козлова-Зубкова Н. А. Организация и осуществление приема и размещения гостей: учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. – М.: КноРус, 2026. 202 с.

3. Макарова Д. Д. Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг: учебное пособие / Д. Д. Макарова. – М.: КноРус, 2026. – 173 с.

4. Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н. Г. Можаева, Г. В. Рыбачек. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 242 с.

5. Никольская Е. Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. – М.: КноРус, 2024. – 343 с.

6. Организация гостиничного дела: учебное пособие / под ред. Л. И. Черниковой. – М.: КноРус, 2025. – 192 с.

7. Скабеева Л. И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства: учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. – М.: КноРус, 2023. – 219 с.

8. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 320 с.

9. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2025. – 299 с.

10. Чередниченко Ю. П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта: учебник / Ю. П. Чередниченко. – М.: КноРус, 2024. – 186 с.

Сведения о кадровом составе

Ф. И. О. преподавателя	Образование, вуз, год окончания, специальность/направление подготовки, квалификация	Место работы, должность Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Варламова Анна Викторовна	Высшее, Российский государственный университет туризма и сервиса, 2013., специальность «Социальная работа», квалификация «Специалист по специальности «Социальная работа», Российский государственный университет туризма и сервиса, 2015, направление «Социология», квалификация «Магистр»	Российский государственный университет туризма и сервиса, преподаватель учебно-тренингового полигона гостиничных и туристских услуг колледжа (основное место работы)	Нет	-	10	9	Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)
Желтенков Николай Константинович	Высшее, Российский государственный университет туризма и сервиса, 2011, специальность «Туризм», квалификация «Специалист по туризму»	ООО «ГОСТ Отель Менеджмент», заместитель генерального директора – Управляющий директор (основное место работы); Российский государственный университет туризма и сервиса, преподаватель учебно-тренингового полигона гостиничных и туристских услуг колледжа (дополнительное место работы)	Нет	10	8	8	Модуль 3. Организация приема и размещения гостей Тема 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей (Л.), Тема 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей (ПЗ.), Тема 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей (консультации), Итоговая аттестация (квалификационный

							экзамен)
Константинова Людмила Леонидовна	Высшее, Московский государственный университет природообустройства, 2010, инженер-эколог по специальности «Инженерная защита окружающей среды»	ООО «А7 - Агент», группа компаний «ПСБ», руководитель Управления методологии (основное место работы)	Нет	19	6	6	Модуль 3. Организация приема и размещения гостей Тема 3.3. Кассовая дисциплина (Л). Тема 3.3. Кассовая дисциплина (ПЗ). Тема 3.3. Кассовая дисциплина (консультации),
Космынина Марина Александровна	Высшее, ОЧУ ВО «Московская международная академия», 2016, специальность «Перевод и переводоведение», квалификация «Лингвист, переводчик»	ООО «АКАДЕМИЯ МАНТЕРА», руководитель направления обучения и развития персонала Академия Мантера (основное место работы)	Нет	9	-	-	Руководитель практики слушателей
Митина Ольга Борисовна	Высшее, Московский государственный университет сервиса, 2003, специальность «Химическая технология и оборудование отделочного производства», квалификация «Инженер химик-технолог»	ООО "Софрино", координатор службы сервиса (основное место работы)	Нет	8	-	-	Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями. Тема 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями (Л). Тема 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями (ПЗ).
Тимохов Федор Дмитриевич	Высшее, Московский институт Стали и Сплавов, (Технологический университет)", 2006, бакалавр по направлению «Электроника и микроэлектроника», степень бакалавра техники и	ООО "ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС", менеджер по продвижению продукта центра коммерческого развития	нет	14	3	3	Модуль 3. Организация приема и размещения гостей Тема 3.2. Организация работы в специализированном ПО (TravelLine, чат-боты и т. д.) / отчетность (Л).

	технологии, Российский государственный университет туризма и сервиса, 2025, магистр «Гостиничное дело»						Тема 3.2. Организация работы в специализированном ПО (TravelLine, чат-боты и т. д.) / отчетность (ПЗ) Тема 3.2. Организация работы в специализированном ПО (TravelLine, чат-боты и т. д.) / отчетность (консультации). Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)
Хашимова Анна Михайловна	Высшее, НГОУ ВПО Российский новый университет, 2011, специальность «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве», квалификация «Менеджер туризма и гостиничного хозяйства»	АО «УК «Отель Менеджмент», менеджер по обучению персонала (основное место работы)	Нет	18	1	1	Модуль 1. Организация деятельности средств размещения. Тема 1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля (Л.). Тема 1.3. Роль и функции службы приема и размещения гостей, взаимосвязь службы с иными службами отеля (Л). Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности работника службы приема и размещения гостей. Тема 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к

							безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц (Л) Тема 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения (Л)
Янцос Анна Игоревна	Высшее, Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина, 2013, специальность «Теория и практика межкультурной коммуникации»., квалификация «Лингвист, специалист по межкультурному общению»	ООО "ПАРК ХУАМИН", руководитель службы бронирования. Служба бронирования Обособленного подразделения "Гостиница Солюкс Отель Москва" Отдела управления гостиницей (основное место работы)	Нет	8	-	-	Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях (Л)