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 – очная
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:
начальник службы приема и
размещения отеля «Alean
Family Biarritz 4*» М. В. Князева

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 – очная. В процессе обучения дополнительно могут применяться дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

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

– теоретическое обучение – 8 ч.;

– практические занятия – 8 ч.;

– практика – 36 ч.;

– самостоятельная работа – 88 ч.;

– итоговая аттестация (квалификационный экзамен) – 4 ч.

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

Срок обучения – 5 недель.

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	5 неделя
1.	Теоретическое обучение	V				
2.	Практические занятия		V	V	V	
3.	Практика		V	V	V	
4.	Самостоятельная работа	V	V	V	V	
5.	Промежуточная аттестация*				V	V
6.	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	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость
		Теория	Практические занятия			
Модуль 1. Организация деятельности средств размещения	**10**	**2**	**2**	**6**	**20**	**30**
Тема 1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля	3	1	-	2	8	11
Тема 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	2	1	-	1	8	10
Тема 1.3. Роль и функции службы приема и размещения гостей, взаимосвязь службы с иными службами отеля	5	-	2	3	4	9
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности работника службы приема и размещения гостей	**12**	**2**	**2**	**8**	**18**	**30**
Тема 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	2	-	-	2	6	8
Тема 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	2	1	1	-	6	8
Тема 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения	8	1	1	6	6	14
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 3. Организация приема и размещения гостей	**20**	**2**	**2**	**16**	**20**	**40**
Тема 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей	7	1	-	6	6	13
Тема 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т. д.) / отчетность	7	-	1	6	6	13
Тема 3.3. Кассовая дисциплина	6	1	1	4	8	14
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями	**10**	**2**	**2**	**6**	**30**	**40**
Тема 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями	3	1	-	2	10	13
Тема 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля	4	1	1	2	10	14
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	3	-	1	2	10	13
Промежуточная аттестация в форме зачета						
Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4**
ИТОГО	**52**	**8**	**8**	**36**	**88**	**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 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 оказания услуг	
	Практика		**2**
	1.	Ознакомление с инфраструктурой и службами средства размещения	
	2.	Области применения Правил проживания и оказания услуг	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Изучение действующего законодательства, регламентирующего деятельность средств размещения	
Тема 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Структура отеля и структура управления (управляющие и заместители) Ключевые службы отеля (руководители и сотрудники): - Департамент гостиничного хозяйства (Номерной фонд и Прачечная); - Департамент питания (Шведская линия (основное питание), Служба сервиса, Гастрономический ресторан (коммерческое питание), Снек-бары (промежуточное питание), Бары, Служба хозяйственного обеспечения, Продовольственный склад); - Центр красоты и здоровья (Служба СПА и Медицина (Служба оздоровления)); - Служба приема и размещения; - Служба по работе с гостями; - Служба маркетинга и продаж;	

		- Служба анимации; - Инженерно-техническая служба; - Служба эксплуатации пляжа; - Служба безопасности; - Служба снабжения; - Служба склада; - Служба по работе с персоналом; - Бухгалтерия	
	2.	Основная деятельность служб и их назначение. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля	
	Практика		**1**
	1.	Основные типы структур: линейная, функциональная – практическое изучение	
	2.	Схемы взаимодействия служб отеля	
	Самостоятельная работа		**8**
	1.	Установить способы 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	**Практические занятия**		**2**
	1.	Основные функции службы приема и размещения гостей: - стойка службы приема и размещения; - ведение базы клиентов; - присвоение номера; - работа с корреспонденцией; - ведение телефонных переговоров; - заселение/выселение гостей; - выдача ключа от номера; - переселение гостя; - работа с документооборотом; - работа в 1С: Отель; - прием-передача смены; - работа с кассой и гостевыми чеками	
	2.	Взаимосвязь Службы приема и размещения с иными службами отеля: - взаимодействие СПиР со службой НФ при поселении/проживании/выселении гостей; - взаимодействие СПиР со службой коммерческого питания – работа с гостевыми заказами, чеками;	

		- взаимодействие СПиР с Центром красоты и здоровья – бронирование услуг, работа с гостевыми чеками; - взаимодействие СПиР со Службой безопасности – обеспечение безопасности на территории отеля; - взаимодействие СПиР с ИТС – эксплуатация номерного фонда; - Взаимодействие СПиР со Службой маркетинга и продаж – прием корпоративных групп, работа с гостевыми заказами и чеками	
	Практика		**3**
	1.	Отработка на практике функций СПиР (работа в 1С-Отель: ведение базы клиентов, управление номерным фондом, заселение/выселение/переселение гостей, выдача ключей; передача и контроль исполнения заявок гостей, ведение телефонных переговоров, работа с кассой)	
	Самостоятельная работа		**4**
	1.	Изучение стандартов по работе в 1С-Отель: - 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	**Практика**		**2**
	1.	Техническая и пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологические нормы	
	2.	Проведение вводных, первичных, повторных инструктажей	
	Самостоятельная работа		**6**
	1.	Просмотр обучающих видеороликов	
	2.	Тестирование на проверку знаний стандартов безопасности	
Тема 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	**Теоретическое обучение**		**1**
	1.	Паспорт безопасности объекта, инженерно-техническая защита, пропускной режим	
	2.	Действия персонала в ЧС (система оповещения руководства и служб отеля, взаимодействие с гостями)	
	Практические занятия		**1**
	1.	Действия персонала при возникновении ЧС	
	2.	Оказание первой доврачебной помощи	

	Самостоятельная работа		**6**
	1.	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: - стойка службы приема и размещения; - ведение базы клиентов; - присвоение номера; - работа с корреспонденцией; - ведение телефонных переговоров; - заселение/выселение гостей; - выдача ключа от номера; - переселение гостя; - работа с документооборотом; - работа в 1С-Отель; - прием-передача смены; - работа с кассой и гостевыми чеками	
		Практические занятия	**1**
	1.	Работа с ПО 1С-Отель, чат-ботом, системой подачи и контроля исполнения гостевых заявок	
	2.	Отработка стандартов качества СПиР: - поселение / выселение / продление / сокращение периода проживания гостя; - ведение телефонных переговоров; бронирование номеров и услуг; сопровождение гостя во время его пребывания в отеле	
	3.	Кассовая дисциплина (кассовая техника, кассовые операции, документация, ведение и закрытие кассовой смены)	
		Практика	**6**
	1.	Выполнение операций в ПО 1С-Отель, ведение переписки с гостем в чат-боте, составление заявок и контроль их исполнения	
	2.	Проведение кассовых операций (продажа/возврат), закрытие кассовой смены, подготовка сопроводительной документации	
		Самостоятельная работа	**6**
	1.	Применение скриптов в процедурах поселения / выселения гостя, отработка навыков предоставления корректных ответов на вопросы гостей	
	2.	Применение навыков выполнения операций в ПО 1С-Отель	

	3.	Проведение кассовых операций (продажа/возврат), закрытие кассовой смены, подготовка сопроводительной документации	
	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**		**1**
	1.	Поселение /выселение /сокращение /продление периода проживания гостя (скрипты и алгоритм действий администратора в ПО 1С-Отель 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	
	Практика		**6**
	1.	Работа с документами, удостоверяющими личность российских, иностранных граждан и лиц без гражданства	
	2.	«Шахматка» номерного фонда и распределение номеров на заезд с учетом потребностей гостя и равномерного распределения нагрузки для Департамента гостиничного хозяйства	
	3.	Сервисное обслуживание и дополнительные продажи услуг отеля	
	4.	Ведение деловой переписки с гостями и служебное использование корпоративной почты, чат-бот	
	5.	Оказание услуги «Гостевое пребывание», нахождение гостя на территории отеля после выезда из номера, действия сотрудника при утрате гостем ключа от номера	
	6.	Конфиденциальная информация: правила и требования к соблюдению	
	Самостоятельная работа		**6**
	1.	Ведение профиля гостя и постановка на миграционный учет	
	2.	Назначение номеров на заезд	
	3.	Изучение Положения о продукте отеля и стандарта перекрестных продаж	
	4.	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 (1С-отель, чат-боты и т. д.) / отчетность	**Практические занятия**		**1**
	1.	1С-Отель (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)	
	Практика		**6**
	1.	Отработка навыка внесения изменений в бронирование в ПО «1С-Отель»	
	2.	Ведение деловой переписки с гостем в чат-боте	
	3.	Подача заявок гостя на обслуживание номера, подача технических заявок	
	Самостоятельная работа		**6**
	1.	Поселение/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**		**1**
	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		**1**
	1.	Проведение оплат и возвратов	
	2.	Ведение кассовой документации	
	3.	Закрытие кассовой смены	
	Практика		**4**
	1.	Проведение оплат и возвратов	
	2.	Ведение кассовой документации	
	3.	Закрытие кассовой смены	
	Самостоятельная работа		**8**
	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**		**1**
	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	
	Практика		**2**
	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	**Теоретическое обучение**		**1**
	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	

работы отеля	**Практическое занятие**		**1**
	1.	Изучение стандартов качества обслуживания гостя	
	2.	Управление репутацией отеля: работа на площадке Bitrix24 и на сайтах – экстранетах, подготовка ответов на отзывы гостей	
	Практика		**2**
	1.	Работа на опережение: выявление потребности гостя как ключевой фактор формирования лояльности по отношению к отелю	
	2.	Применение стандартов качества обслуживания гостя	
	Самостоятельная работа		**10**
	1.	Формирование положительного первого впечатления гостя путем применения стандартов качества обслуживания	
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	**Практическое занятие**		**1**
	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		**2**
	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 на базе средств размещения Гостиничной сети «Alean Collection» на основании договоров на практику и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету.

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 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.
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. Старший администратор выполняет:
   а) обязанности администратора, контролирует работу коллег в свою смену, разрешает конфликты, контролирует кассу и передачу смены, отчитывается о выполнении задач
   б) обязанности администратора, контролирует кассу и передачу смены, отчитывается о выполнении задач
   в) обязанности администратора и разрешает конфликты
   г) обязанности администратора и контролирует кассу и передачу смены, отчитывается о выполнении задач

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.

4. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации – заселение потребителя осуществляется при условии

а) предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) соблюдения требований сотрудника отеля;

в) предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность;

г) при предъявление студенческого билета (при наличии).

5. К бытовым гостиничным услугам относятся:

а) салон красоты, маникюр/педикюр, сауна, турецкая баня, парковка, стоянка (гараж), прачечная, химчистка;

б) маникюр/педикюр, сауна, турецкая баня, парковка, стоянка (гараж), прачечная;

в) салон красоты, турецкая баня, парковка, стоянка (гараж), прачечная;

г) сауна, турецкая баня, парковка, стоянка (гараж).

6. Завершающим этапом цикла обслуживания гостя является

а) выезд из отеля;

б) обслуживание в процессе проживания;

в) предоставление гостиничных услуг;

г) предоставление по запросу гостя услуг отеля.

7. Завершающей стадией в финансовых операциях клиента является

а) оплата счета (или приведение счета к нулевому балансу);

б) оплата счета за пользованием мини-бара;

в) оплата счета;

г) бронирование номера.

8. До какого времени стандартно осуществляется выезд из номера гостем:

а) до 12.00;

б) до 09.00;

в) до 16.00;

г) до 17.50.

9. Информационный счет:

а) счет, предоставляемый гостю для проверки корректности начислений до проведения оплаты;

б) счет, предоставляемый гостем отелю и содержащий перечень товаров и услуг, их количество и цену;

в) счет, предоставляемый гостем, отелю за период проживания;

г) счет, предоставляемый гостем отелю и содержащий перечень дополнительных услуг.

10. Счет – это:

а) документ, предоставляемый отелем гостю и содержащий перечень товаров и услуг, их количество и цену;

б) документ, предоставляемый отелем гостю и содержащий перечень товаров;

в) документ, предоставляемый гостем отелю и содержащий перечень товаров;

г) документ, предоставляемый гостем отелю и содержащий перечень товаров, их количество и цену.

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) сободное 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) ночной аудитор;
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 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 (bell service).

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 Москва, 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;

г) командировочное удостоверение.

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. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, в гостинице с номерным фондом _____ исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы:

а) не более 50 номеров;

б) менее 50 номеров;

в) более 30 номеров;

г) менее 30 номеров.

22. 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».

23. Укажите составной частью какой службы является телефонная служба:

а) дополнительных услуг;

б) приема и размещения;

в) обслуживания;

г) внешних и внутренних коммуникаций.

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

а) подразделения переднего плана (Front office);

б) подразделения по работе с гостями (Guest relation);

в) подразделения, обеспечивающие деятельность (Back office);

г) подразделения по работе с программным обеспечением (Bell office).

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

а) VIP-гости;

б) молодожены;

в) спортсмены;

г) повторные гости.

26. 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.

27. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг 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

28. В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, «время выезда (расчетный час)»:

а) время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

б) время, установленное заказчиком для выезда потребителя;

в) время, установленное заказчиком для выезда уполномоченного лица;

г) время, установленное заказчиком для выезда отельера.

29. Информационный счет – это (напишите, пожалуйста):

_____

30. Перечислите этапы гостевого цикла:

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 Мастерской «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

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.

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

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1.	Выполнить процедуру заселения гостя с использованием автоматизированной системы управления по предварительному бронированию	5	10 мин. на одного слушателя + 5 мин. на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
2.	Предоставить информацию гостю о дополнительных услугах отеля и забронировать услугу	5	5 мин. на одного слушателя + 5 мин. на обсуждение ответа слушателя после завершения задания
3.	Выполнить процедуру выселения гостя с использованием автоматизированной системы управления	5	10 мин. на одного слушателя + 5 мин. на обсуждение ответа слушателя после завершения задания

Примерные задания:

1. Выполнить процедуру заселения гостя с использованием автоматизированной системы управления по предварительному бронированию: гость заселяется в гостиницу по предварительному бронированию на одни сутки.

2. Проинформировать гостя о дополнительных услугах отеля и забронировать гостю услугу: гость просит забронировать ему во время проживания столик в ресторане.

3. Гость выселяется из отеля, просит выставить ему счет за проживание и использование дополнительных услуг, а именно мини-бар (бутылка воды).

Критерии оценки

Максимальное количество баллов по всем критериям оценки составляет 15 баллов.

Схема оценивания (в баллах):

Схема оценивания (в баллах)	5 баллов	действие выполнено в полной мере согласно установленным требованиям
	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	**6 и ниже**	**7-9**	**10-12**	**13-15**
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, умеет самостоятельно аргументировать выполняемые действия, не допуская ошибок.

«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	«Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения, а именно: - стойка ресепшн, - ноутбук, - МФУ, - веб-камера для персонального компьютера, - USB флешка, - программное обеспечение системы управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv), - телевизор со стойкой мобильной, - кабель HDMI-HDMI, - денежный ящик KKMka с замком, - подвесная регистратура подставка, - папка подвесная регистратура, - сейф для гостиниц, - POS-терминал, - телефон, - детектор банкнот, - устройство для имитации телефонного звонка (звонок настольный металлический), - энкодер для магнитных карт, - ключи-карты для электронных замков, - Electronic MEMORY Timer-clock, - кейхолдер, - часы настенные, Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, Germany, - мусорная корзина,

	- упаковка мешков 60 л., - стол ученический 2-местный, - офисный стул, - подставка для участника, - маленький компьютерный стол, - стул офисный, - компьютер (монитор, системный блок, клавиатура, мышь), - USB-флешка, - стол компьютерный, - модульный стол для заседания, - журнальный столик, - стул-кресло - лицензионное программное обеспечение - интерактивная панель (комплекс) nextpanel 75C KR 205 AA-W0 в комплекте со стойкой, - презентер – набор первой медицинской помощи
Практика	Практика проводится на базе средств размещения Гостиничной сети «Alean Collection» на основании договоров и в соответствии с приказом о закреплении мест прохождения практик по университету
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	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)	Учебная аудитория (для проверки теоретических знаний), оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения. «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования» (для выполнения практической квалификационной работы), оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения: - стойка ресепшн, - ноутбук, - МФУ, - веб-камера для персонального компьютера, - USB флешка, - программное обеспечение системы управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv), - телевизор со стойкой мобильной, - кабель HDMI-HDMI, - денежный ящик KKMka с замком,

	- подвесная регистратура подставка, - папка подвесная регистратура, - сейф для гостиниц, - POS-терминал, - телефон, - детектор банкнот, - устройство для имитации телефонного звонка (звонок настольный металлический), - энкодер для магнитных карт, - ключи-карты для электронных замков, - Electronic MEMORY Timer-clock, - кейхолдер, - часы настенные, Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, Germany, - мусорная корзина, - упаковка мешков 60 л., - стол ученический 2-местный, - офисный стул, - подставка для участника, - маленький компьютерный стол, - стул офисный, - компьютер (монитор, системный блок, клавиатура, мышь), - USB-флешка, - стол компьютерный, - модульный стол для заседания, - журнальный столик, - стул-кресло - лицензионное программное обеспечение - интерактивная панель (комплекс) nextpanel 75C KR 205 AA-W0 в комплекте со стойкой, - презентер – набор первой медицинской помощи

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.