

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

УТВЕРЖДАЮ  
и. о. проректора  
по образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ И.В. Насикан

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ -  
**программа профессиональной подготовки**  
**по профессии «Работник службы приема и размещения гостей»**

Профессиональный стандарт: 33.022

Форма обучения - очная

Трудоемкость - 144 часа

Автор: Козлова Н.А., Бушуева И.В.

Московская область, 2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 . ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	5
3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	12
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	13
5. УЧЕБНО - ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	13
6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ.....	15
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА.....	20
8. УЧЕБНО - МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	28
9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	29

## **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 посетителей, помогая с регистрацией прибытия и отъезда, 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 посетителей, обеспечивая высокий уровень гостеприимства и профессионализма.

В соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н, данная профессия относится к третьему квалификационному уровню. Обобщенная трудовая функция (код D) – оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Требования к образованию - профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих.

Обобщенная трудовая функция - совокупность связанных между собой трудовых функций, сложившихся в результате разделения труда в конкретном производственном или (бизнес-) процессе. Трудовая функция - система трудовых действий в рамках обобщенной трудовой функции. Трудовое действие - процесс взаимодействия работника с предметом труда, при котором достигается определенная задача.

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 «Работник службы приема и размещения гостей» (далее ОППО) реализуется на русском языке.

ОППО ориентирована на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности.

### **1.2. Нормативные документы для разработки ОППО**

Нормативно-методическую основу разработки ОППО составляют:

Нормативную правовую основу разработки основной программы профессионального обучения (далее - ОППО) составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

- 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 N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- [Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. N 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 № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;
- Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство».

### **1.3. Цель и задачи реализации программы**

**Цель обучения** – профессиональная и личностная подготовка обучающихся к будущей профессиональной деятельности служащего, необходимая для выполнения соответствующей обобщенной трудовой функции (код D) «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения»<sup>1</sup>.

#### **Основные задачи обучения:**

- овладение содержанием и характером труда работника службы приема и размещения гостей;
- формирование компетенций и обеспечение практического опыта по деятельности работника службы приема и размещения гостей гостиничного комплекса и иных средств размещения.

### **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 данной программе – 144 часа, включая все виды аудиторной, производственной и самостоятельной работы слушателя, в том числе:

- теоретическое обучение – 32 ч,
- практические занятия – 24 ч,
- производственное обучение – 24 ч,
- самостоятельная работа – 60 часов,
- итоговая аттестация – 4 ч

Режим обучения - 2-4 ч в день / 2-3 учебных дня в неделю.

Срок обучения – 8 недель.

---

<sup>1</sup> Профессиональный стандарт № 1080 «Работник по приему и размещению гостей», приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. № 659н

### 1.5. Категория обучающихся

К освоению ОППО допускаются студенты, молодежь, иные обучающиеся, имеющие основное общее или среднее общее образование.

### 1.6. Принятые сокращения и обозначения

ОК – общая компетенция

ПК – профессиональная компетенция

ВД – вид профессиональной деятельности

Под компетенцией будем понимать динамическую комбинацию знаний и умений, способность их применения для успешной профессиональной деятельности.

Вид профессиональной деятельности - совокупность обобщенных трудовых функций, имеющих близкий характер, результаты и условия труда.

Форма обучения: *очная*

Срок освоения программы – 144 часа.

К освоению ОППО допускаются студенты, молодежь, обучающиеся, имеющие основное общее образование.

По итогам обучения слушатель получает свидетельство о профессии рабочего, должности служащего и удостоверение установленного образца.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ОППО

2.1. В результате реализации программы у обучающихся должны быть сформированы **компетенции**:

Перечень общих компетенций – ОК:

Код <sup>2</sup>	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

<sup>2</sup> Код, нумерация и формулировка общих компетенций (ОК) соотнесены с п.3.2 ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональные компетенции:

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 01	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 02	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 03	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

## 2.2 Планируемые результаты обучения

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция, соотнесенная с ПК	Знания	Умения	Практический опыт
<p>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>ПК 01 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>	<p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

	<p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>	<p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	
<p>ПК 02</p> <p>Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p>	<p>Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p>

	<p>в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>	<p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному</p>
--	---	--	---

			администратору службы приема и размещения
Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	<p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>

	<p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>		
--	---	--	--

### 3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формируемые компетенции	Способы текущего контроля
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ОК.07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- педагогическое наблюдение и анализ отношения к обучению, учебной деятельности обучающихся; - контроль усвоения знаний (опрос, тестирование)
ПК 01. Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	- письменный/устный опрос, беседа; - тестирование; -экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.
ПК 02. Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- письменный/устный опрос, беседа; - тестирование; -экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.
ПК 03. Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	- письменный/устный опрос, беседа; - тестирование; -экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.

#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№/№ п/п	Курсы (предметы, модули)	Недели							
		1неделя	2неделя	3неделя	4неделя	5неделя	6неделя	7неделя	8неделя
1.	Теоретическое обучение	V	V	V	V	V	V		
2.	Практическая подготовка	V	V	V	V	V	V		
3.	Производственное обучение							V	
4.	Самостоятельная работа	V	V	V	V	V	V		
5.	Квалификационный экзамен								V
	ИТОГО: 144	18	18	20	20	20	20	24	4

#### 5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование раздела, дисциплины (модуля) и тем	Всего аудиторных часов	В том числе		Самост. работа	Общая трудоёмкость
			теория	практика		
1	Модуль 1. Введение. Деятельность Российских студенческих отрядов (РСО)	6	6	-	-	6
2	Модуль 2. Основы организации деятельности	10	6	4	10	20

	службы приема и размещения. Этика и психологии обслуживания гостей.					
3	Модуль 3. Основы охраны труда и обеспечения безопасности	<b>8</b>	4	4	<b>10</b>	<b>18</b>
4	Модуль 4. Организация приема, размещения и обслуживания гостей	<b>16</b>	8	8	<b>20</b>	<b>36</b>
5	Модуль 5. Организация расчета и выезда гостей	<b>16</b>	8	8	<b>20</b>	<b>36</b>
6	Производственное обучение	24	-	24	-	<b>24</b>
	Итоговая аттестация/квалификационный экзамен	4				<b>4</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>84</b>	<b>32</b>	<b>48</b>	<b>60</b>	<b>144</b>

## 6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Наименование	Содержание	Объем часов
1	2	
<b>Модуль 1. Введение. Деятельность РСО. ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07</b>		
Тема 1.1 Введение. Деятельность Российских студенческих отрядов (РСО)	<b>Теоретическое обучение</b>	
	1	Деятельность РСО Московской области в структуре и организации профессионального обучения по рабочей профессии.
	2	Направления работы РСО. Трудовые проекты РСО. Программа и условия освоения программы профессионального обучения.
	3	Специфика трудоустройства обучающихся в составе студенческих отрядов.
<b>6</b>		
<b>Модуль 2. Основы организации деятельности службы приема и размещения. Этика и психологии обслуживания гостей. ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 01, ПК 02, ПК 03</b>		
Тема 2.1 Основы организации деятельности службы приема и размещения гостей в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.	<b>Теоретическое обучение</b>	
	1	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.
	2	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Организация рабочего места работника службы приема и размещения.
	3	Требования к обслуживающему персоналу. Функции работника службы приема и размещения гостей. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
	<b>Практическая подготовка</b>	
	1	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
	<b>Самостоятельная работа</b>	
1	Изучение нормативных документов ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»	
<b>4</b>		
<b>2</b>		
<b>5</b>		

		ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»	
Тема 2.2 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей.	<b>Теоретическое обучение ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 01, ПК 02, ПК 03</b>		<b>2</b>
	1	Основы психологии общения. Психотипы гостей.	
	2	Основы этики и этикета работника службы приема и размещения гостей в гостиничных комплексах и иных средствах размещения при работе с гостями.	
	3	Речевые стандарты общения с гостями. Этикет телефонных переговоров.	
	4	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	
	<b>Практическая подготовка</b>		<b>2</b>
	1	Тренинг – общение с гостями на стойке и по телефону	
	2	Тренинг – отработка навыков поведения в конфликтных ситуациях	
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>5</b>
1	Изучение нормативных документов ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»		
<b>Модуль 3. Основы охраны труда и обеспечения безопасности ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ПК 01, ПК 02, ПК 03</b>			
Тема 3.1 Требования охраны труда. Обеспечение безопасности в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>4</b>
	1	Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице. Нормативные санитарно-гигиенические условия	
	2	Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней.	
	3	Электробезопасность в гостинице. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.	
	4	Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения.	
	<b>Практическая подготовка</b>		<b>4</b>
	1	Профилактика производственного травматизма.	
2	Оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях		

	<b>Самостоятельная работа</b>		
	1	Изучение законодательной и нормативно-правовой базы обеспечения охраны труда, санитарно-гигиенической, эпидемиологической, пожарной безопасности. Конспект «Основные требования к действиям работника службы приема и размещения гостей в гостиничных комплексах и иных средствах размещения в чрезвычайных ситуациях»	<b>10</b>
<b>Модуль 4. Организация приема, размещения и обслуживания гостей ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 01, ПК 02</b>			
Тема 4.1 Организация приема и размещения гостей	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>4</b>
	1.	Автоматизированные системы и технологии службы приема и размещения	
	2.	Виды и формы документации в деятельности службы приема в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.	
	3.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения. Специфика работы с иностранными и VIP гостями.	
	4.	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	<b>Практическая подготовка</b>		<b>4</b>
	1	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба.	
	2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	
	3	Процесс поселения в гостиницу. Корпоративные стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
	4	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	
	5	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	
	6	Проведение работ по оформлению гостей, в т.ч. иностранных и VIP-гостей, групп, корпоративных гостей и др.	
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>
1	Изучение законодательной и нормативно-правовой базы Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения		

		о классификации гостиниц» Профессиональный стандарт: №33.022 «Работник по приему и размещению гостей» Доклад с презентацией «Современные программные комплексы и системы бронирования в отелях»	
Тема 4.2 Технология обслуживания гостей.	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>4</b>
	1.	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	2.	Прием заказов на основные и дополнительные услуги, выполнение услуг, закрепленных за сотрудниками службы СПиР, учет и контроль выполнения заказов гостей (по договорам).	
	3.	Расчеты, осуществляемые с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.	
	4.	Организация ночного аудита	
	<b>Практическая подготовка</b>		<b>4</b>
	1.	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	
	2.	Обязанности ночного работника службы приема и размещения гостей.	
	3.	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	
	4.	Начисление и осуществление расчетов с гостями во время их проживания	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>	
1.	Реферат «Текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения»		
<b>Модуль 5. Организация расчета и выезда гостей ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ПК 1.3</b>			
Тема 5.1 Оформление выезда гостя	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>8</b>
	1	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс - выписка». Функции и оборудование кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность.	
	2	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета.	

	3	Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
<b>Практическая подготовка</b>			<b>8</b>
1	Начисление и осуществление расчетов с гостями. Оформление документов по кассовым операциям.		
2	Работа с жалобами и конфликтными ситуациями при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
3	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества		
<b>Самостоятельная работа</b>			<b>20</b>
1	Реферат «Комплекс документов, оформляемых при выезде гостя»		
2	Подготовка к квалификационному экзамену		
<b>Производственное обучение на базе предприятия (средства приема и размещения гостей)</b>			<b>24</b>
<b>Итоговая аттестация - квалификационный экзамен</b>			<b>4</b>

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценка качества освоения Программы включает текущий контроль успеваемости 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 обучающихся компетенций по видам деятельности и степень их общей готовности к соответствующей деятельности.

### 7.1. Текущий контроль

Текущий контроль по знаниям проводится в форме опроса, беседы; тестирования, по умениям – выполнения практических заданий.

#### *Опрос*

Примерные вопросы, для проведения опроса:

- назовите цели и основные функции службы приема и размещения
- какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу?
- какие функции закреплены за работником службы приема и размещения гостей?
- перечислите основные правила этика телефонной беседы?
- перечислите действия работника службы приема и размещения при срабатывании пожарной сигнализации
- какие Виды и формы документации в деятельности службы приема вы знаете?
- каковы цели проведения ночного аудита?
- какие документы выдаются гостю при выселении из отеля?

#### *Беседа*

Во время беседы дается ситуация, которую обучающийся должен решить, обосновать свое решение.

Примеры ситуаций:

Гость недоволен уборкой в номере и высказывает свое недовольство Вам (работнику СПИР) по телефону. Расскажите Ваши действия.

Гость звонит на ресепшен и просит найти в аптечке сильнодействующее обезболивающее, так как у него сильно болит голова, сам сходить в аптеку он не может. Расскажите Ваши действия.

При выселении гостя Вы заметили, что у него из сумки торчит край банного халата, который был предоставлен ему в номере. Расскажите Ваши действия.

После отъезда гостя горничная обнаружила в номере забытые в шкафу кроссовки и сообщила об этом на стойку. Расскажите Ваши действия.

Критерии оценки опроса и беседы

Балл	Оценка	Критерии оценки	Критерии оценивания формирования компетенций
5	Отлично	студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов,	самостоятельное конструирование способа

		понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.	деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев.
4	Хорошо	студент 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. Студент 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. Студент 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	студент проявляет стремление подменить обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны	студент не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию.

## Оценочные средства текущего контроля

### 7.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация обучающихся, завершающих обучение по программе, является обязательной. Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих и практическую часть. К проведению квалификационного экзамена могут привлекаться представители работодателей, их объединений. Цель итоговой аттестации – установление уровня подготовки выпускника программы к выполнению профессиональных задач.

Итоговая аттестация позволяет выявить и объективно оценить теоретическую и практическую подготовку обучающегося.

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

Обучающимся, не прошедшим 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.

**Проверка теоретических знаний** проводится в форме итогового теста.

Порядок проведения аттестационных испытаний определяется настоящей программой и доводится до сведения обучающихся перед началом ее освоения.

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

На основе набранных баллов успеваемость обучающихся может определяться следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

- «Отлично» – 86-100% – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» – от 76 до 85% – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» – от 60 до 75% – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

- «Неудовлетворительно» – ниже 60% – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

Обучающимся, 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.

### **Оценочные средства для итоговой аттестации**

#### **Оценка теоретических знаний**

#### ***Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.***

**Задание 1:** тестирование

**Инструкция:** выберите правильный ответ

**Время выполнения:** 15 мин

**Текст задания:**

#### **1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц**

1. Служба приема и размещения.
2. Служба оказания образовательных услуг.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Служба питания.

#### **2. Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе**

1. Портье;
2. кассир;
3. администратор;
4. консьерж.

#### **3. Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:**

1. сомелье;
2. администратор;
3. горничная;
4. официант.

#### **4. Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей**

1. служба приема и размещения;
2. служба бронирования;
3. служба управления номерным фондом;
4. служба обслуживания в номерах

**5. Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:**

1. 20-30;
2. до 100;
3. 50-80;
4. любое количество.

**6. На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:**

1. не позднее второго звонка;
2. не позднее третьего звонка;
3. как удобно администратору;
4. на первый звонок.

**7. Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?**

1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение 30 минут;
4. в течение 20 минут.

**8. Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:**

1. адреса и телефоны гостиниц города;
2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
3. курсы обмена валют;
4. список кодов городов и стран.

**9. Что входит в понятие в back office**

1. внутренне пространство рабочего места администратора;
2. стойка ресепшен;
3. стол бронирования;
4. учет движения номерного фонда.

**10. Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?**

1. побудка гостя;
2. доступ к интернету;
3. вызов скорой помощи;
4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

**11. Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной деятельности?**

1. Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;
3. Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
4. Федеральный закон « О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

**12. Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:**

1. заказ экскурсии;
2. сауна;
3. заказ такси ;
4. продажа сувениров.

**13. Что включает в себя меню a la carte:**

1. меню со скидками;
2. порционные блюда с индивидуальной ценой;
3. комплексный обед;
4. фирменные и заказные блюда.

**14. Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?**

1. предоставление оргтехники;
2. SPA-услуги;
3. аренда конференц-залов;
4. аренда автомобиля.

**15. Что означает тип питание полный пансион?**

1. только завтрак;
2. трехразовое питание;
3. свободный доступ к закускам и напиткам;
4. двухразовое питание.

**Оценка практических навыков**

**Общие требования**

***к выполнению практических квалификационных работ***

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта.

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

**Порядок выполнения практической квалификационной работы.**

Практические квалификационные работы проводятся на рабочих местах предприятия, а также в специализированных кабинетах учебного заведения.

Время выполнения практической квалификационной работы не должно превышать продолжительности рабочего дня. При оценке практической квалификационной работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

**Задание на выполнение трудовых действий в модельных условиях для  
практической квалификационной работы по должности служащего  
«Работник службы приема и размещения гостей»**

**Трудовые действия:**

- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

**Форма участия** - индивидуальная.

**Задания и необходимое время**

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение.	50	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Процедура выселения гостей	50	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания

1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

1. *Разговор по телефону* - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

2. *Заселение гостя walk-in*. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

3. *Разговор по телефону – запрос бронирования*. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

4. *Заселение по предварительной брони*. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

## 2. Процедура выселения гостей

1. *Процедура выселения, наличные*, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

2. *Процедура выселения от туристического агентства*, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

3. *Проживание гостя оплачено компанией*, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере.

## 3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

№ п/п	Задание	Количество начисляемых баллов		
		Субъективная	Объективная	Общая
1	Телефонные переговоры, бронирование по телефону, прием, регистрация, заселение	15	35	<b>50</b>
2	Процедура выселения гостей	15	35	<b>50</b>
<b>Итого</b>				<b>100</b>

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2 неудовлетворительно	3 удовлетворительно	4 хорошо	5 отлично

При выполнении практической части обучающемуся выставляется оценка:

«Отлично» - если он свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно аргументировать выполняемые действия, не допуская ошибок.

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

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

«Неудовлетворительно» - если обучающийся с большими затруднениями выполняет практические задания, общий результат деятельности не достигнут.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа профессионального обучения обеспечивается учебно- методической документацией. Каждый обучающийся обеспечивается доступом к информационно-образовательной среде, содержащей необходимую учебную и учебно-методическую литературу.

Самостоятельная работа обучающихся сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Для преподавательской деятельности профессорско-преподавательского состава, привлекаемого к реализации программы, предоставляется необходимое оборудование для проведения лекционной работы, практических занятий, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий (в виде презентаций, тестирования и т.п.).

Информационное обеспечение учебного процесса определяется возможностью свободного доступа обучающихся к сети Интернет, к правовым базам данных «КонсультантПлюс», «Гарант».

Для реализации программы предусмотрены учебные аудитории для проведения учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения, лицензионным программным обеспечением.

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

**Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; сотрудников службы бронирования и продаж. Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», 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 ККМка 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. 10 шт.,  
Стол ученический 2-х местный,  
Офисный стул,  
Подставка для участника, Маленький компьютерный стол, Стул офисный,  
Компьютер персональный (монитор, системный блок, клавиатура, мышь),  
USB-флешка,  
Стол компьютерный,  
Модульный стол для заседания, Журнальный столик,  
Стул-кресло.  
Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Windows; Microsoft Office

## 9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Библиотечный фонд университета укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной учебной литературы по темам, изданными за последние 5 лет.

### Основные источники:

1. Киселева, Р. Ф., Предоставление гостиничных услуг: учебник / Р. Ф. Киселева. — Москва: КноРус, 2024. — 212 с.— URL: <https://book.ru/book/954609> (дата обращения: 16.08.2024). — Текст: электронный.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 242 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2073488> (дата обращения: 16.08.2024). — Режим доступа: по подписке.
3. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Л. И. Черникова, В. В. Баева, Е. В. Бокарева [и др.]; под ред. Л. И. Черниковой. — Москва: КноРус, 2023. — 192 с.— URL: <https://book.ru/book/949206> (дата обращения: 16.08.2024). — Текст: электронный.

### Дополнительные источники:

1. - Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм»): учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва: КноРус, 2023. — 219 с.— URL: <https://book.ru/book/950249> (дата обращения: 16.08.2024). — Текст: электронный.
2. Е. Н. Волк Основы гостеприимного сервиса. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пермь, 2020. – 186 с.

### Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Электронного - библиотечная система - <https://www.book.ru/>
2. Электронно-библиотечная система ZNANIUM <https://znanium.com/>
3. Профессиональная база данных: «ГОСТ эксперт – Единая база ГОСТов РФ» <http://gostexpert.ru/>
4. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации - Режим доступа:

<https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/> Доступ свободный

5. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: <https://www.consultant.ru/> (внутрисетевой доступ в читальном зале библиотеки, в учебных аудиториях и помещениях для самостоятельной работы обучающихся).

**Открытые электронные ресурсы:**

1. <https://ru.hotel.report/>
2. <https://www.horeca-magazine.ru/>
3. <https://welcometimes.ru/>
4. <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html/promo>