

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.

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 рабочего «Работник службы приема и размещения гостей»**

Профессиональный стандарт:  
33.022 Работник службы приема и размещения гостей

Форма обучения – очная  
Трудоемкость – 144 часа

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 Д «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 Д «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 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.

---

<sup>1</sup> 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

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

	<p>при выезде;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения при оформлении выезда гостя;</li> <li>– знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– знать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</li> </ul>	<p>в гостиничном комплексе или ином средстве размещения при выезде гостя</p>	<p>комплексов и иных средств размещения</p>
--	--	--	---

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

Формируемые компетенции	Способы контроля
<p>ПК-1 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– опрос;</li> <li>– экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения;</li> <li>– тестирование;</li> <li>– квалификационный экзамен</li> </ul>
<p>ПК-2 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– опрос;</li> <li>– экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения;</li> <li>– тестирование;</li> <li>– квалификационный экзамен</li> </ul>
<p>ПК-3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– опрос;</li> <li>– экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения;</li> <li>– тестирование;</li> <li>– квалификационный экзамен</li> </ul>

#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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

\* 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			
<b>Модуль 1. Организация деятельности средств размещения</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
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
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>						
<b>Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности работника службы приема и размещения гостей</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>30</b>
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
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>						
<b>Модуль 3. Организация приема и размещения гостей</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>40</b>
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
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>						
<b>Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>40</b>
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
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>						
<b>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>88</b>	<b>144</b>

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ОППО

Наименование	Содержание	Объем часов
<b>Модуль 1. Организация деятельности средств размещения. ПК-1</b>		
Тема 1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>1</b>
	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	
	<b>Практика</b>	<b>2</b>
	1. Ознакомление с инфраструктурой и службами средства размещения	
	2. Области применения Правил проживания и оказания услуг	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>8</b>
	1. Изучение действующего законодательства, регламентирующего деятельность средств размещения	
Тема 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>1</b>
	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;	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Служба анимации;</li> <li>- Инженерно-техническая служба;</li> <li>- Служба эксплуатации пляжа;</li> <li>- Служба безопасности;</li> <li>- Служба снабжения;</li> <li>- Служба склада;</li> <li>- Служба по работе с персоналом;</li> <li>- Бухгалтерия</li> </ul>	
	2. Основная деятельность служб и их назначение. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля	
	<b>Практика</b>	<b>1</b>
	1. Основные типы структур: линейная, функциональная – практическое изучение	
	2. Схемы взаимодействия служб отеля	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>8</b>
	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	<b>Практические занятия</b> 1. Основные функции службы приема и размещения гостей: <ul style="list-style-type: none"> <li>- стойка службы приема и размещения;</li> <li>- ведение базы клиентов;</li> <li>- присвоение номера;</li> <li>- работа с корреспонденцией;</li> <li>- ведение телефонных переговоров;</li> <li>- заселение/выселение гостей;</li> <li>- выдача ключа от номера;</li> <li>- переселение гостя;</li> <li>- работа с документооборотом;</li> <li>- работа в 1С: Отель;</li> <li>- прием-передача смены;</li> <li>- работа с кассой и гостевыми чеками</li> </ul>	<b>2</b>
	2. Взаимосвязь Службы приема и размещения с иными службами отеля: <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие СПиР со службой НФ при поселении/проживании/выселении гостей;</li> <li>- взаимодействие СПиР со службой коммерческого питания – работа с гостевыми заказами, чеками;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействие СПиР с Центром красоты и здоровья – бронирование услуг, работа с гостевыми чеками;</li> <li>- взаимодействие СПиР со Службой безопасности – обеспечение безопасности на территории отеля;</li> <li>- взаимодействие СПиР с ИТС – эксплуатация номерного фонда;</li> <li>- Взаимодействие СПиР со Службой маркетинга и продаж – прием корпоративных групп, работа с гостевыми заказами и чеками</li> </ul>	
	<b>Практика</b>	<b>3</b>
	1. Оработка 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)	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>
	1. Изучение стандартов по работе в 1С-Отель: <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарт внесения изменений в бронирование;</li> <li>- стандарт поселения гостя;</li> <li>- стандарт выселения гостя;</li> <li>- стандарт по работе с заявками гостя в системе «TeamJet»;</li> <li>- стандарт сопровождение гостей при проживании в отеле</li> </ul>	
	<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>	
<b>Модуль 2. Особенности профессиональной деятельности работника службы приема и размещения гостей. ПК-1</b>		
2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц	<b>Практика</b>	<b>2</b>
	1. Техническая и пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологические нормы	
	2. Проведение вводных, первичных, повторных инструктажей	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>
1. Просмотр обучающих видеороликов		
	2. Тестирование на проверку знаний стандартов безопасности	
Тема 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>1</b>
	1. Паспорт безопасности объекта, инженерно-техническая защита, пропускной режим	
	2. Действия персонала в ЧС (система оповещения руководства и служб отеля, взаимодействие с гостями)	
	<b>Практические занятия</b>	<b>1</b>
1. Действия персонала при возникновении ЧС		
	2. Оказание первой доврачебной помощи	

	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>
	1. Изучение Стандарта «Действия сотрудников отеля при возникновении ЧС»	
Тема 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>1</b>
	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	
	<b>Практические занятия</b>	<b>1</b>
	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)	
	<b>Практика</b>	<b>6</b>
	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	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>
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	
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>			
<b>Модуль 3. Организация приема и размещения гостей. ПК-1, ПК-2</b>			
Тема 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>1</b>
	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	
	<b>Практика</b>		<b>6</b>
	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 утере гостем ключа от номера	
	6.	Конфиденциальная информация: правила и требования к соблюдению	
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>6</b>
	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	<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>
	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)	
	<b>Практика</b>		<b>6</b>
	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	<b>6</b>
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	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	<b>1</b>
<b>Теоретическое обучение</b>			
1.	Кассовая техника		
2.	Наличные и безналичные оплаты		
3.	Наличные и безналичные возвраты		
4.	Кассовая документация, промежуточные сверки кассовых операций, закрытие кассовой смены		
<b>Практические занятия</b>		<b>1</b>	
1.	Проведение оплат и возвратов		
2.	Ведение кассовой документации		
3.	Закрытие кассовой смены	<b>4</b>	
<b>Практика</b>			
1.	Проведение оплат и возвратов		
2.	Ведение кассовой документации		
3.	Закрытие кассовой смены	<b>8</b>	
<b>Самостоятельная работа</b>			
1.	Проведение оплат и возвратов		

	2.	Ведение кассовой документации	
	3.	Закрытие кассовой смены	
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>			
<b>Модуль 4. Стандарты взаимодействия с гостями. ПК-1, ПК-2</b>			
Тема 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>1</b>
	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	
	<b>Практика</b>		<b>2</b>
	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	
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>
	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	<b>Теоретическое обучение</b>		<b>1</b>
	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	<b>Практическое занятие</b>		<b>1</b>
	1.	Изучение стандартов качества обслуживания гостя	
	2.	Управление репутацией отеля: работа на площадке Bitrix24 и на сайтах – экстранетах, подготовка ответов на отзывы гостей	
	<b>Практика</b>		<b>2</b>
	1.	Работа на опережение: выявление потребности гостя как ключевой фактор формирования лояльности по отношению к отелю	
2.	Применение стандартов качества обслуживания гостя		
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>	
1.	Формирование положительного первого впечатления гостя путем применения стандартов качества обслуживания		
Тема 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях	<b>Практическое занятие</b>		<b>1</b>
	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	
	<b>Практика</b>		<b>2</b>
	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	
	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>10</b>
	1.	Принятие ответственности за решение ситуации и доведения коммуникации с гостем до логического завершения	
	<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>		
	<b>Итоговая аттестация – квалификационный экзамен</b>		<b>4</b>

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:**

<b>Балл</b>	<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Критерии оценивания формирования компетенций</b>
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 предъявлении 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 пользование 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) свободное общение в неформальной обстановке;
  - б) обмен профессионально значимой информацией между сотрудниками;
  - в) рекламное общение с клиентами;
  - г) переписку в социальных сетях.

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

***Критерии оценки результатов тестирования:***

- «Зачтено» – 50-100% верных ответов.

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

Промежуточная аттестация проводится после освоения всех компонентов модулей.

### **7.3. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)**

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

1. Проверку теоретических знаний;
2. Выполнение практической квалификационной работы – *в форме моделируемых производственных ситуаций.*

Итоговая аттестация является обязательной.

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

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

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

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

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

Слушателей, не проходившим аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), а также получившим неудовлетворительную оценку, предоставляется возможность пройти итоговую аттестацию повторно.

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

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

**Критерии оценки результатов тестирования:**

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

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

***Инструкция: выберите правильный ответ.***

***Время выполнения: 30 мин.***

**Текст задания:**

1. Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц:
  - а) служба приема и размещения;
  - б) служба оказания образовательных услуг;
  - в) инженерно-техническая служба;
  - г) служба питания.
2. График работы работников службы приема и размещения:
  - а) с 08.00 до 18.00 часов;
  - б) круглосуточно;

- в) с 06.00 до 20.00 часов;
  - г) с 09.00 до 20.00 часов.
3. Какие из перечисленных работников относятся к службе приема и размещения:
- а) 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 оплата;
  - 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 отеля.
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**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Максимальный балл</b>	<b>Время на выполнение</b>
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 ошибки)
	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
<i>Шкала оценивания</i>	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
<i>Лекционные занятия с применением дистанционных образовательных технологий</i>	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
<i>Практические занятия</i>	«Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения, а именно: <ul style="list-style-type: none"> <li>- стойка ресепшн,</li> <li>- ноутбук,</li> <li>- МФУ,</li> <li>- веб-камера для персонального компьютера,</li> <li>- USB флешка,</li> <li>- программное обеспечение системы управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv),</li> <li>- телевизор со стойкой мобильной,</li> <li>- кабель HDMI-HDMI,</li> <li>- денежный ящик ККМка с замком,</li> <li>- подвесная регистратура подставка,</li> <li>- папка подвесная регистратура,</li> <li>- сейф для гостиниц,</li> <li>- POS-терминал,</li> <li>- телефон,</li> <li>- детектор банкнот,</li> <li>- устройство для имитации телефонного звонка (звонок настольный металлический),</li> <li>- энкодер для магнитных карт,</li> <li>- ключи-карты для электронных замков,</li> <li>- Electronic MEMORY Timer-clock,</li> <li>- кейхолдер,</li> <li>- часы настенные, Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, Germany,</li> <li>- мусорная корзина,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- упаковка мешков 60 л.,</li> <li>- стол ученический 2-местный,</li> <li>- офисный стул,</li> <li>- подставка для участника,</li> <li>- маленький компьютерный стол,</li> <li>- стул офисный,</li> <li>- компьютер (монитор, системный блок, клавиатура, мышь),</li> <li>- USB-флешка,</li> <li>- стол компьютерный,</li> <li>- модульный стол для заседания,</li> <li>- журнальный столик,</li> <li>- стул-кресло</li> <li>- лицензионное программное обеспечение</li> <li>- интерактивная панель (комплекс) nextpanel 75C KR 205 AA-W0 в комплекте со стойкой,</li> <li>- презентер</li> <li>- набор первой медицинской помощи</li> </ul>
<i>Практика</i>	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
<i>Самостоятельная работа слушателей</i>	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиокolonками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.
<i>Промежуточная аттестация</i>	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, аудиокolonками 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).
<i>Итоговая аттестация (квалификационный экзамен)</i>	<p>Учебная аудитория (для проверки теоретических знаний), оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения.</p> <p>«Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования» (для выполнения практической квалификационной работы), оснащенная специализированным оборудованием и техническими средствами обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стойка ресепшн,</li> <li>- ноутбук,</li> <li>- МФУ,</li> <li>- веб-камера для персонального компьютера,</li> <li>- USB флешка,</li> <li>- программное обеспечение системы управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv),</li> <li>- телевизор со стойкой мобильной,</li> <li>- кабель HDMI-HDMI,</li> <li>- денежный ящик ККМка с замком,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подвесная регистратура подставка,</li> <li>- папка подвесная регистратура,</li> <li>- сейф для гостиниц,</li> <li>- POS-терминал,</li> <li>- телефон,</li> <li>- детектор банкнот,</li> <li>- устройство для имитации телефонного звонка (звонок настольный металлический),</li> <li>- энкодер для магнитных карт,</li> <li>- ключи-карты для электронных замков,</li> <li>- Electronic MEMORY Timer-clock,</li> <li>- кейхолдер,</li> <li>- часы настенные, Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, Germany,</li> <li>- мусорная корзина,</li> <li>- упаковка мешков 60 л.,</li> <li>- стол ученический 2-местный,</li> <li>- офисный стул,</li> <li>- подставка для участника,</li> <li>- маленький компьютерный стол,</li> <li>- стул офисный,</li> <li>- компьютер (монитор, системный блок, клавиатура, мышь),</li> <li>- USB-флешка,</li> <li>- стол компьютерный,</li> <li>- модульный стол для заседания,</li> <li>- журнальный столик,</li> <li>- стул-кресло</li> <li>- лицензионное программное обеспечение</li> <li>- интерактивная панель (комплекс) nextpanel 75C KR 205 AA-W0 в комплекте со стойкой,</li> <li>- презентер</li> <li>- набор первой медицинской помощи</li> </ul>
--	--

## **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. Можяева Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н. Г. Можяева, Г. В. Рыбачек. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 242 с.

5. Никольская Е. Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. – М.: КноРус, 2024. – 343 с.
6. Организация гостиничного дела: учебное пособие / под ред. Л. И. Черниковой. – М.: КноРус, 2025. – 192 с.
7. Скабеева Л. И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства: учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. – М.: КноРус, 2023. – 219 с.
8. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 320 с.
9. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2025. – 299 с.
10. Чередниченко Ю. П. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта: учебник / Ю. П. Чередниченко. – М.: КноРус, 2024. – 186 с.

## Сведения о кадровом составе

Ф. И. О. преподавателя	Образование, вуз, год окончания, специальность/направление подготовки, квалификация	Место работы, должность Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Князева Марина Владимировна	<p>Высшее образование, ГОУ ВПО «Сочинский государственный университет туризма и курортного дела», 2011, специальность «Социально-культурный сервис и туризм», квалификация «Специалист по сервису и туризму»</p> <p>Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ ВО «РГУТИС», 2022, программа повышения квалификации «Стандартизация, сертификация и классификация в сфере туризма»,</p>	<p>Филиал № 3 ООО «Арбат Отель Менеджмент» в г. Геленджик. Начальник службы. Служба приема и размещения.</p>	-	15	-	-	<p>1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля; 1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности; 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях; Итоговая аттестация</p>
Мартынова Алла Александровна	<p>Высшее образование, Санкт-Петербургский государственный технический</p>	<p>ООО «Арбат Отель Менеджмент», Директор. Корпоративная академия</p>	Кандидат педагогических наук	30	16	10	<p>1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение; 2.2. Антитеррористическая</p>

	университет, 1998, специальность «Менеджмент», квалификация «Экономист-менеджер»						безопасность. Гостиница как объект безопасности; 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; Итоговая аттестация
Темирева Ксения Александровна	<p>Высшее образование, ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет дизайна и технологии», 2015, специальность «Социология», квалификация «Социолог, преподаватель социологии».</p> <p>Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)», 2017, программа профессиональной переподготовки «Отраслевые реклама и связи с общественностью», право на ведение профессиональной деятельности в сфере «Рекламы и связей с</p>	<p>Филиал № 6 в г. Анапа Руководитель направления обучения и развития. Корпоративная академия.</p>	-	10	5	-	4.1. Стандарты взаимодействия с гостями; Итоговая аттестация

	общественностью».						
Дмитриева Екатерина Павловна	Среднее профессиональное образование, ГОУ СПО «Забайкальское краевое училище культуры (техникум), 2012, специальность «100201 Туризм» квалификация «специалист по туристским услугам»	Филиал № 3 ООО «Арбат Отель Менеджмент», Старший администратор - кассир	-	3	-	-	1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля; 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение; 1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц; 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями; Итоговая аттестация
Хилько Сергей Геннадьевич	Высшее образование, ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет», 2015, специальность «Финансы и кредит», квалификация «Экономист»  Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ ВО «Российский государственный	Филиал № 2 ООО «Арбат Отель Менеджмент» в г. Анапа, Начальник службы	-	4	-	-	1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля; 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение; 1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц; 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности; 2.3. Должностные обязанности

	университет туризма и сервиса», 2026, программа повышения квалификации «Наставничество в гостиничном бизнесе»						работника службы приема и размещения; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями; 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях; Итоговая аттестация
Ташева Елена Николаевна	Высшее образование, ГОУ ВПО «Российский государственный социальный университет, 2009, специальность «Менеджмент организации», квалификация «Менеджер»	Филиал № 5 в г. Анапа, Начальник службы приема и размещения	-	17	-	-	1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля; 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение; 1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями; 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; Итоговая аттестация
Леквинадзе Наталья Александровна	Высшее образование, ГОУ ВПО «Российский	Филиал № 5 ООО «Арбат Отель Менеджмент» в г. Анапа.	-	22	-	-	2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности

	государственный социальный университет», 2009, специальность «Менеджмент организации», квалификация «Менеджер»	Старший специалист по работе с гостями. Служба по работе с гостями					персонала гостиниц; 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности; 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях; Итоговая аттестация
Жосян Мария Александровна	Высшее образование, ГОУ ВПО «Сочинский государственный университет туризма и курортного дела», 2009, специальность «Социально-культурный сервис и туризм», квалификация «Специалист по сервису и туризму»  Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», 2026, программа	ООО «Арбат Отель Менеджмент». Начальник службы. Служба приема и размещения.	-	15	-	-	1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц; 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности; 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.2. Показатель удовлетворенности

	повышения квалификации «Наставничество в гостиничном бизнесе»						гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях; Итоговая аттестация
Хилько Светлана Игоревна	Среднее профессиональное образование, ГАПОУ Краснодарского края «Ленинградский социально-педагогический колледж», 2021, специальность «43.02.11 Гостиничный сервис»; квалификация «Менеджер»  Дополнительное профессиональное образование, ГАПОУ Краснодарского края «Ленинградский социально-педагогический колледж», 2021, программа профессиональной переподготовки, «Организация обслуживания в общественном питании», квалификация «Менеджер», право на	Филиал ООО «Арбат Отель Менеджмент» в г. Анапа. Старший администратор. Служба приема и размещения.	-	4	-	-	1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля; 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение; 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями; Итоговая аттестация

	<p>ведение профессиональной деятельности в сфере организации обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов</p> <p>Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», 2026, программа повышения квалификации «Наставничество в гостиничном бизнесе»</p>						
Полякова Анастасия Игоревна	<p>Высшее образование, ФГБОУ ВО «Алтайский государственный институт культуры», 2025, специальность «43.03.02 Туризм», квалификация «Бакалавр»</p> <p>Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ ВО «Российский</p>	<p>Филиал № 8 с. Архыз Начальник службы. Служба приема и размещения.</p>	-	5	-	-	<p>1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц; 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности; 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения; 3.2. Организация</p>

	государственный университет туризма и сервиса», 2026, программа повышения квалификации «Наставничество в гостиничном бизнесе»						работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях; Итоговая аттестация
Глуздова Валерия Юрьевна	<p>Высшее образование, ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный аграрный университет», 2022, направление подготовки «40.03.01 Юриспруденция», квалификация «Бакалавр»</p> <p>Дополнительное профессиональное образование, «Институт по повышению квалификации и профессиональной переподготовки специалистов», г. 2025, программа профессиональной переподготовки «Управляющий гостиничного комплекса (пансионатов,</p>	ООО «Горизонт» Администратор Службы приема и размещения	-	4	-	-	<p>1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля; 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение; 1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями; Итоговая аттестация</p>

	<p>гостиниц, санаториев и других средств размещения), квалификация «Управляющий гостиничного комплекса (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения)», право на ведение профессиональной деятельности в сфере Управления гостиничным комплексом и всех средств размещения.</p> <p>Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», 2026, программа повышения квалификации «Наставничество в гостиничном бизнесе»</p>						
Какулия Илона Торниксевна	Высшее образование, ФГБОУ ВПО «Сочинский государственный	ООО «Арбат Отель Менеджмент» в г. Сочи, Начальник службы приема и размещения	-	9	-	-	1.1. Виды и типы средств размещения. Инфраструктура отеля; 1.2. Структура отеля, ключевые службы и их назначение;

	университет», 2015 год, направление подготовки - «43.03.03 Гостиничное дело», квалификация - Бакалавр						1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 2.2. Антитеррористическая безопасность. Гостиница как объект безопасности; 2.3. Должностные обязанности работника службы приема и размещения; 3.1. Стандартные операции службы приема и размещения гостей; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 3.3. Кассовая дисциплина; 4.2. Показатель удовлетворенности гостя. Формирование удовлетворенности гостя как значимый элемент работы отеля; 4.3. Поведение в конфликтных / нестандартных ситуациях; Итоговая аттестация
Тихонов Ярослав Павлович	Высшее образование, ОАНО ВО «Московский технологический институт», 2025 год, специальность «38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)», квалификация «Бухгалтер»  Дополнительное профессиональное образование, ФГБОУ	ООО «Арбат Отель Менеджмент» в г. Сочи, Старший администратор-кассир. Служба приема и размещения.	-	8	-	-	1.3. Роль и функции службы «Приема и размещения гостей», взаимосвязь службы с иными службами отеля; 2.1. Система охраны труда в гостиницах. Основные требования к безопасности жизнедеятельности персонала гостиниц; 3.2. Организация работы в специализированном ПО (1С отель, чат-боты и т.д.) / отчетность; 4.1. Стандарты взаимодействия с гостями; Итоговая аттестация

	ВО « Российский государственный университет туризма и сервиса», 2026 год, «Наставничество в гостиничном бизнесе»						
Горохова Александра Сергеевна	Высшее образование, ПетрГУ Петрозаводский государственный университет 2018, специальность «Финансы и кредит», квалификация «Бакалавр»	Филиал ООО «Арбат Отель Менеджмент». Операционный тренер. Служба по работе с персоналом		8			Итоговая аттестация
Мальцева Виктория Владимировна	Высшее образование, Мурманский государственный педагогический университет, 2003, специальность «Педагогика и методика начального образования», квалификация «Учитель начальных классов. Учитель информатики»  Дополнительное профессиональное образование, АНО ДПО «Санкт-Петербургский университет повышения квалификации и профессиональной	Филиал ООО «Арбат Отель Менеджмент» в г. Анапа, директор филиала	-	24	6	-	Итоговая аттестация

	переподготовки», 2022, программа профессиональной переподготовки «Туризм и сервис», право на ведение профессиональной деятельности в сфере туризма и сервиса.						
--	---	--	--	--	--	--	--