



УТВЕРЖДЕНО:

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству
год начала подготовки: 2026 г.

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

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


Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>Директор ООО "Дулёв ручей"</i>	<i>Честных В.Д.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 3</i>

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
 ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
 РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля


Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код Д «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05 сентября 2017 г. № 659н:

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
	<i>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</i>
ПК.3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	– оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов, - Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме, - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения, - Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения, – Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 4</i>

	<ul style="list-style-type: none"> – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения, – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения, – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения, – Требования охраны труда, – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
--	---

1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 226 ч.

в том числе в форме практической подготовки 143 ч.

Из них на освоение МДК - 106 ч.

в том числе самостоятельная работа - 4ч.

практики, в том числе учебная- 72 ч.,

производственная - 36 ч.

Промежуточная аттестация (экзамен квалификационный) 12 ч.



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации ¹	
Промежут. ²	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) ²									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1.	Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"	106	35	102		51	-			-	4
ПК 3.1.	Учебная практика, часов	72	72	72				72	36		-
ПК 3.1.	Производственная практика, часов	36	36	36							
ПК 3.1.	Промежуточная аттестация (экзамен квал.)	12			12						
	Всего:	226	143	210	12	51	-	72	36	-	4

¹ Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

² Данная колонка указывается только для специальностей СПО.



2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия в т.ч. практическая подготовка, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект), (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК 03.01	Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"	226 (51/51/8/72/36)
Раздел 1.	Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"	110 (51/51/4)
Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения	Содержание	8
	Структура СПиР	8
	Функциональные обязанности СПиР	
Тема 1.2. Профессиональные требования к портье	Содержание	8
	Портье его функции. Должностные обязанности. Профессиональные требования предъявляемые к портье.	8
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства	
	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	16
Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов	Содержание	16
	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Порядок регистрации гостей	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	16
	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя.	



	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.	
Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей	Содержание	8
	Порядок расчета гостя. Осуществление расчетов с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме	8
	Выезд гостя	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	19
	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.	19
Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания	Содержание	11
	Оказание первой помощи. Правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения. Правила пожарной безопасности. Система охранной сигнализации и правила работы с ней. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	11
Примерная тематика самостоятельной учебной работы 1. Составление обязанностей портье. 2. Подготовка докладов с презентацией по темам: Деловой этикет портье. Требования, предъявляемые к внешнему виду портье. Роль повышения квалификации портье. Структура соподчинения работников гостиницы. Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса. 3. Составление словаря профессиональных терминов.		4
Учебная практика Виды работ:		72



<ol style="list-style-type: none">1. Ознакомление с рабочим местом портье.2. Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей;3. Проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей;4. Составление проекта договора с турфирмой;5. Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу);6. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов;7. Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес и т.д.	
Производственная практика Виды работ: <ol style="list-style-type: none">1. Регистрация гостей;2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах;3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	36
Экзамен квалификационный	12
Всего	226



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

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.2. Профессиональные требования к портье

Содержание: правила приема и обслуживания в гостиницах

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.3 Организация приема и обслуживания клиентов

Содержание: ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиницей. Карта гостя. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей.

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей

Содержание: порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества. Работа с жалобами гостей. Моделирование ситуаций.

Практическое занятие

Тема 1.5. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда. Основы этики и этикета обслуживания

Содержание: основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.



Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.

Тема раздела "Технология выполнения работ по должности служащего "Портье"

Содержание:

Составление обязанностей портье.

Подготовка докладов с презентацией по темам:

Деловой этикет портье.

Требования, предъявляемые к внешнему виду портье.

Роль повышения квалификации портье.

Структура соподчинения работников гостиницы.

Структура соподчинения работников оздоровительного комплекса.

3 Составление словаря профессиональных терминов.

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 03.01	Другие формы контроля (1 семестр)	Устный опрос, тестовые задания
МДК 03.01	Дифференцированный зачет (2 сем.)	Устный опрос, тестовые задания, решение кейсовых заданий
Учебная практика	Дифференцированный зачет (2 сем.)	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет (2 сем.)	-
Экзамен квалификационный (2 сем.)		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные компетенции:

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Дополнительные профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК.3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения



4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.
- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на экзамен квалификационный:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК.3.1.	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации - *не предусмотрено.*

4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.5.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 03.01.

Задание 1: тестирование

Инструкция: выберите правильный ответ

Время выполнения: 15 мин

Текст задания:

Оценка теоретических знаний



**Примерный перечень тестовых заданий для проверки теоретических знаний
ПК. 3.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей
гостиничного комплекса или иного средства размещения**

Задания закрытого типа

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:



А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

1.Гостеприимство	А) Ключевая категория индустрии гостеприимства, которая раскрывает сущность гостиничного дела, ориентирована на человека, это философия поведения, которая определяется основным принципом: «все для гостя», «гость всегда прав»
2.Front-Office	Б) Технологические действия, выполняемые



	сотрудниками для гостя, оказание услуг на качественном уровне
3. Front-Desk	В) Название гостиничной службы в средстве размещения
4. Операционная деятельность в гостиничном бизнесе	Г) Рабочее место сотрудника службы приема и размещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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



Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г



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

1. Индивидуальный гость	А) Наличными денежными средствами
2. Корпоративный гость и туристские группы	Б) Безналичный расчет по выставленному счету
	В) Банковской картой
	Г) При выезде выдается закрывающий документ (акт об оказании услуг, оригинал счета)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите действия администратора во время процедуры бронирования номера гостю:

1. Выслушать гостя и все его пожелания	А) Предложить гостю варианты размещения на его даты
2. Поинтересоваться у гостя, останавливался ли он ранее в отеле	Б) Уточнить у гостя его пожелания
3. Если выяснилось, что гость впервые в отеле	В) Выразить благодарность гостю за выбор и найти карту гостя в системе лояльности или информацию о его предпочтениях
4. После получения уточняющей информации	Г) Обязательно уточнить у гостя информацию о бронировании (дату бронирования, категорию номера и т.д.)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите последовательность действий при аннуляции бронирования:

1. Первый шаг	А) Проверить сроки аннуляции
2. Второй шаг	Б) Заявка переводится в статус «отмена бронирования»
3. Третий шаг	В) Запросить ФИО/номер подтвержденного бронирования
4. Четвертый шаг	Г) Присвоение отмененному бронированию идентификационного номера

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 18: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте основной вид деятельности администратора:

1. Выписка гостя; побудка гостей; заселение гостей; обработка заявок на бронирование	А) Утренняя смена
2. Регистрация гостей; показ отеля потенциальным гостям и партнерам; предоставление необходимой информации гостям	Б) Дневная смена



3. Отдых от рабочих обязанностей	В) Ночная смена
4. Проведение ночного аудита; сверка счетов гостей; подготовка отчетов; побудка гостей	Г) Выходной

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

Соотнесите работника СПиР с требованиями, которые к нему предъявляются:

1) Администратор	А. Высокий уровень английского языка, опыт работы в сфере гостеприимства, навыки работы с АСУ, знание кассовой дисциплины, клиентоориентированность
2) Консьерж	Б. Знание английского языка (хотя бы базовый уровень), коммуникабельность, вежливость, умение работать в команде
3) Швейцар	В. Владение информацией о достопримечательностях, бизнес-ресурсов, предприятий общественного питания города, в котором расположен отель, основы деловой переписки, базовые навыки АСУ
4) Руководитель СПиР	Г. Обязательный опыт работы в отеле, организаторские способности, хорошие коммуникабельные навыки, знание законодательной базы в сфере предоставления гостиничных услуг, миграционного учета, основы психологии и международные стандарты гостеприимства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г



--	--	--	--

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

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

Соотнесите виды деятельности администратора в зависимости от смены:

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

Соотнесите виды деятельности администратора в зависимости от смены:

1) Утренняя смена	А. Регистрация и постановка на учет российских и иностранных граждан
2) Дневная смена	Б. Снятие кассового отчета и закрытие смены в АСУ
3) Ночная смена	В. Показ отеля потенциальным гостям и партнерам
4) Дневная смена	Г. Заполнение журнала передачи смены

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятию информации:

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:



1	2	3	4

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

Соотнесите этапы техники LAST:

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

Установите соответствие между источником бронирования с особенностями продления проживания гостей:

1) Организация	А. Продление возможно только после письменной заявки от турфирмы (с сохранением специального тарифа), либо по текущему открытому тарифу отеля
2) Турфирма	Б. Продление по корпоративному тарифу возможно только после письменной заявки на продление от организации
3) Системы онлайн-бронирования (ОТА)	В. Гость самостоятельно бронирует номер через систему бронирования или продляет проживание у стойки отеля (тариф может отличаться)

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

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

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

Установите соответствия между названием процесса организации группового заселения и характеристикой:

1) Создание специализированного отдела или команды и определение условий и ценовой политики	А. Предоставьте группе всю необходимую информацию о гостинице и услугах, а также контактные данные ответственного менеджера
2) Процесс бронирования	Б. Информировать все соответствующие отделы: ресторан, службу уборки и ресепшен о групповом бронировании и специальных требованиях; если



	группа планирует мероприятия, конференции или банкеты, убедитесь, что все необходимые ресурсы и помещения забронированы и подготовлены
3) Координация и подготовка	В. Соберите всю необходимую информацию о группе, включая количество гостей, даты пребывания, типы номеров и дополнительные услуги
4) Сопровождение группы	Г. Подготовьте процесс быстрой регистрации группы по прибытии. Если возможно, организуйте отдельную стойку регистрации для групповых заездов; установите четкие условия бронирования, включая минимальное количество номеров, сроки подтверждения и отмены

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

Сопоставьте операционную процедуру с её ключевой задачей.

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

Задание 1 Сопоставьте тип недовольного гостя с его характеристикой:

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

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

Сопоставьте уровень жалобы с его характеристикой:

А) Уровень 1	1 Гость ничего не говорит об отеле, а рассказывает о своём негативном опыте знакомым и перестает выбирать данный отель
Б) Уровень 2	2 Гости выражают своё недовольство сотрудникам отеля



В) Уровень 3	3 Гости прибегают к помощи третьих лиц (юристов, журналистов, обществ по защите прав потребителей) для привлечения общественного внимания
--------------	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

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

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

А) АСУ (автоматизированная система управления)	1 Кодировка карт-ключей с занесением информации: уникальный код гостиницы, номер комнаты гостя, сроки проживания.
Б) Энкодер	2 Обработка телефонных звонков, тарификация переговоров с указанием даты, времени, набранного номера и продолжительности разговора.
В) POS-терминал	3 Бронирование номеров, регистрация гостей,



	финансовые расчёты, изменение статуса номера (занятый, свободный и т. д.).
Г) Мини-АТС	4 Копирование документов, необходимых в работе СПиР.
Д) МФУ	5 Приём к оплате платёжных карт (с чипом, магнитной полосой и бесконтактных), работа с детектором и счётчиком банкнот.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

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

Сопоставьте этап утренней смены администратора с соответствующим действием:

А) Начало смены (пересменка)	1 Подготовка к ожидаемому заезду: сверка готовности номеров с хозяйственным отделом.
Б) Подготовка к массовому выезду гостей (10:00–12:00)	2 Получение информации от коллег о текущем состоянии дел, ознакомление с журналом передачи смены, проверка загрузки отеля, планируемых заездов/выездов, наличие VIP-гостей и групп, заказов от гостей, проверка разменных денег в кассе.
В) После завершения выезда гостей.	3 Сверка начислений и счетов гостей, подготовка информационных счетов для гостей, которые не пользовались дополнительными услугами, контроль процесса выезда, помощь сотрудникам, информирование гостей о дополнительной оплате за продление проживания после расчётного часа.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

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

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

А) Информация о загрузке отеля и гостях	1 Жалоба гостя на шум в номере, поломка мини-бара в номере ..., конфликт с гостем из-за ошибки в счёте.
Б) Особые случаи и нестандартные ситуации	2 Время заезда группы из 20 человек — 11:30, проживание VIP-гостя в номере 15, заказ завтрака в



	номер для гостя из 77-го номера.
В) Запросы и заявки от гостей.	3 Заявка на ремонт кондиционера в номере 47, запрос на предоставление дополнительного полотенца, просьба перенести время заезда на 30 минут.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

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

А) До 10:00	1 Подготовка к заезду гостей: сверка готовности номеров, координация с хозяйственным отделом, подготовка документов для новых гостей.
Б) 10:00–12:00	2 Массовый выезд гостей: сверка счетов, контроль процесса выезда, помощь сотрудникам, информирование гостей о продлении проживания.
В) После 12:00.	3 Пересменка и подготовка к выезду: получение информации о состоянии дел, проверка загрузки отеля, планируемых заездов и выездов, наличие VIP-гостей, проверка кассы.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:



А	Б	В	Г	Д	Е

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

А) Деятельность, сосредоточенная на финансовых и итоговых процедурах: аудит, сверка счетов, подготовка отчётов.	1 Утренняя смена
Б) Деятельность, связанная с активным взаимодействием с гостями: выписка, регистрация заездов, побудка, обработка бронирований.	2 Дневная смена
В) Деятельность, сочетающая информационные и организационные задачи: предоставление информации, отслеживание корреспонденции, показ отеля.	3 Ночная смена

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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



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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

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

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

1) Индивидуальный турист	А. Гость, для которого характерны повышенные требования к уровню сервиса, конфиденциальности, качеству обслуживания и индивидуальному подходу со стороны персонала гостиницы, включая предоставление дополнительных услуг и привилегий
2) Деловой гость	Б. Гость, прибывающий в гостиницу с целью выполнения служебных обязанностей, участия в деловых встречах, переговорах, конференциях или командировках, и, как правило, заинтересованный в наличии рабочей зоны, высокоскоростного



3) Группа	интернета и бизнес-услуг В. Гость, совершающий путешествие самостоятельно, без участия туристических групп или организаторов, самостоятельно планирующий маршрут, бронирование проживания и дополнительные услуги
4) VIP-гость	Г. Гость, размещающийся в гостинице в составе организованной туристической группы, заезд которой осуществляется по заранее согласованной программе, с единым графиком проживания, питания и экскурсий

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

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

1) Паспорт гостя	1. Документ, подтверждающий личность гостя
2) Регистрационная карта	2. Документ, который гость заполняет при заезде, включая персональные данные и согласие с правилами проживания
3) Счет	3. Финансовый документ, отражающий все расходы гостя за время проживания
4) Ваучер	4. Подтверждение предварительного бронирования или оплаты услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 48. Впишите недостающие смены в таблицу-расписание.

Условия для составления расписания.

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

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ПН по ПТ;



- необходимо усилить ночную смену в ЧТ и ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ПН;

- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

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

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 49. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

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

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

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00



Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

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

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 50. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

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

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

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены



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

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

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Для текущего контроля:

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Тестовые задания	Правильность тестовых заданий	Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: «отлично» - > 85 % правильных ответов
«4»	Тестовые задания	Правильность тестовых заданий	Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: "хорошо" - 69-85 % правильных ответов;
«3»	Тестовые задания	Правильность тестовых заданий	Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: "удовлетворительно" - 50-69 % правильных ответов;



«2»	Тестовые задания	Правильность тестовых заданий	Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов
-----	------------------	-------------------------------	---

Для промежуточной аттестации - 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 25627 ПОРТЬЕ**

Трудовые функции:

- 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.

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Заселение гостя.	5	5 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
2	Процедура выселения гостя		5 мин. на 1 участника



		5	+ 5 мин на обсуждение участника после завершения задания
3	Предоставление туристской информации	5	5 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения задания

3. Критерии оценки

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО

1. Форма участия

Индивидуальная.

1. Задания и количество баллов

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1.	Заселение гостя по предварительному бронированию	5
2.	Выселение гостя	5
3.	Предоставление туристской информации	5

Пример билета для экзамена квалификационного:

1. К Вам в отель заезжает гость по предварительному бронированию. Гость просит его заселить рядом с лифтом.
2. Гость выезжает, проживал две ночи в отеле и пользовался мини-баром, при сверке счета просит разделить счета за проживание и пользованием мини-баром (бутылка воды газированная).
3. Гость просит посоветовать в Москве интересные и необычные музеи, расположение по близости с отелем.

Количество билетов соответствует количеству обучающихся.

4.6. Оценка по учебной и (или) производственной практике

4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
Ознакомление с рабочим местом портье.	ПК 3.1
Проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей	ПК 3.1



Моделирование процесса приема, регистрации и размещения гостей	ПК 3.1
Составление проекта договора с турфирмой	ПК 3.1
Знакомство с деятельностью работников СПиР (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу)	ПК 3.1
Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов	ПК 3.1
Предоставление гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств, экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги	ПК 3.1

4.6.2. Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
1. Регистрация гостей	ПК 3.1
2. Осуществление расчета с гостями, информирование гостей об услугах	ПК 3.1
3. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.	ПК 3.1

5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого:

...

Время выполнения каждого задания: ...

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Ход выполнения задания



Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1.	- демонстрация навыков по процедуре по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

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

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

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя, техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы, демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

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

Оснащенные базы практики. Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.



Учебная практика реализуется в мастерских образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

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

7.1. Основные печатные и электронные издания

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197>

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186892>

3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=435167>

4. Любецкая, Т. Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Т. Р. Любецкая, В. В. Бронникова. — Москва :КноРус, 2026. — 246 с. — ISBN 978-5-406-15499-1. — URL: <https://book.ru/book/960001>

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб.пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=436168>

6. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва :ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование:Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>

7.3. Дополнительные источники

7.3.1. Электронные образовательные ресурсы:



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

7.3.2. Журналы:

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».