

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
Краевое государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение  
«Хабаровский технологический колледж»  
(КГА ПОУ ХТК)

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор КГА ПОУ ХТК  
Л. В. Менякова  
«14» декабря 2019



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
ЦИФРОВИЗАЦИЯ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА КАК  
ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ**

Хабаровск  
2019

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по  
производственной работе  
КГА ПОУ «Хабаровский  
технологический колледж»



Ю. Н. Евтушенко

2019

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор  
ООО «Открытый мир - Вояж»



А. М. Федотова

2019

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации *«Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности»* разработана с учетом профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» № 282н от 07.05.2015 (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395)

Организация-разработчик:

КГА ПОУ «Хабаровский технологический колледж»

Разработчик:

Бережная В.Б., преподаватель КГА ПОУ ХТК

ОДОБРЕНА

Гостиничный сервис, туризм и  
социальная работа

Председатель ПЦК

И. Т. Федосова

« 01 » января 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика программы	4
2.	Учебный план программы повышения	9
3.	Календарный учебный график	10
4.	Тематический план и содержание программы	11
5.	Условия реализации программы	13
6.	Контроль и оценка результатов освоения программы	16
	Приложения	19
	Лист изменений и дополнений	26

## **1. Общая характеристика программы**

### **1.1 Нормативно-правовые основания разработки программы**

Нормативную правовую основу разработки программы повышения квалификации (далее – программа) составляют:

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

– Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 № 499 г.;

– «Методические рекомендации по организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ» (письмо Министерства образования и науки РФ от 30.03.2015 № АК-821/06);

– «Методические рекомендации о направлении методических рекомендаций по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов» (письмо Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 № ВК-1032/06);

– «Методические рекомендации о направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме» (письмо Министерства образования и науки РФ от 21.04.2015 № ВК-1014/06);

– Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» № 282н от 07.05.2015 (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395);

– Устав Краевого государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Хабаровский технологический колледж» (далее - колледж);

– Локальные нормативные документы колледжа.

### **1.2 Область применения программы**

Настоящая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (повышении квалификации), профессиональной подготовке работников в сфере туризма и гостеприимства. Программа повышения квалификации руководителей и сотрудников предприятий индустрии туризма и гостеприимства, лиц, имеющих соответствующее образование, в том числе осуществляющих или планирующих деятельность в профильной сфере. Программа «Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности» призвана сформировать у слушателей представление об основных видах современных информационных технологий, используемых на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Учебный материал программы базируется на знаниях слушателей, полученных ими ранее, в том числе в период реализации служебных полномочий на различных должностях.

### **1.3 Требования к слушателям**

К профессиональному обучению по программам повышения квалификации допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

### **1.4 Цель и планируемые результаты освоения программы**

Целью реализации программы «Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности» является формирование компетенций и представлений об основных видах современных информационных технологий, используемых на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен:

Знать	Уметь	Выполнять трудовые действия
<p>основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления; нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона, в том числе, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями; организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления; тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования; политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами; юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; процедуры выдачи ключей, виды ключей; требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;</p>	<p>предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; предоставлять информацию о предстоящих заездах и выездах; предоставлять информацию о наличии мест в гостинице; предоставлять информацию о предоставляемых услугах, их стоимости и оплате; предоставлять информацию о состоянии номера предоставлять информацию о количестве и типе заказанных пансионатов; предоставлять информацию о состоянии счетов гостей; осуществлять ввод данных, регистрировать (check-in, check-out); вносить и актуализировать всю необходимую информацию, касающуюся проживания гостей (внесение информации о пользовании услугами, переселение из номера в номер, прием и отправка сообщений для клиентов и т.п.); вносить и актуализировать всю необходимую информацию для произведения расчетов с гостей управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</p>	<p>оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; координация деятельности подчиненных; контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p>

<p>процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; технологию работы с офисным оборудованием и программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности; алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; особенности работы с задолженностями по счетам гостей; статистику загруженности номерного фонда; механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; особенности работы с банковскими картами. время выезда; процедуры выставления счетов при выезде гостя; различные типы оплаты; порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; учёт любых возмещений ущерба; документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; ускоренная регистрация при процедуре отъезда; процедуры и политика позднего выезда; как управлять регистрацией отъезда для больших групп.</p>	<p>формировать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля; корректно обрабатывать получаемую информацию; эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда; осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; работать с комментариями к бронированию; использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</p>	
---	---	--

Компетенции, приобретаемые слушателями в результате освоения программы:

- осуществлять способ накопления и источник получения полной и своевременной информации о госте и текущем состоянии гостиничного комплекса или средства размещения;
- предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или средстве размещения;
- выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- эффективно использовать номерной фонд и другие элементы гостиничного комплекса или иного средства размещения, с целью увеличения ее доходов;
- размещать и регистрировать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- разграничивать и координировать работу сотрудников гостиничного комплекса или иного средства размещения.

### **1.5 Форма и трудоемкость обучения**

Трудоемкость обучения по данной программе составляет 24 академических часа, включая самостоятельную работу слушателей.

Форма обучения: очная, с применением дистанционных образовательных технологий

**1.6 Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы** – удостоверение о повышении квалификации установленного образца

**2. Учебный план программы повышения квалификации «Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности»**

№ п/п	Наименование компонентов (разделов, тем) программы	Всего, часов	В том числе		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1.	Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме	3	1		2
2.	Автоматизация гостиничного комплекса на основе программы «Эдельвейс»	5	1		4
3.	Основные понятия АСУ «Эдельвейс»	2		2	
4.	Резервирование номеров. Поселение. Предоплата проживания.	5	1	4	
5.	Проживание гостей и работа с ними. Выезд гостя.	3	1		2
6.	Ввод подробной информации о госте (резервировании), использование Архива	1	1		
7.	Работа со счетами гостей. Работа с задолженностью за проживание и доп. услуги.	3	1	2	
	Дифференцированный зачет	2			
	Всего:	24	6	8	8

### 3. Календарный учебный график



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ФГАОУ ВПО ХТК  
Л. В. Менякова

**Календарный учебный график**  
программы повышения квалификации «**Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности**»

№ п/п	Программа профессионального обучения	Продолжительность учебного процесса	Срок обучения	Общее кол-во часов			Итоговая аттестация
				Теор.	Лаб./практ.	Производственное обучение (практика)	
1.	«Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности»	24 часов	1 месяц	6	8	-	Зачет

**4. Тематический план и содержание программы «Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности»**

<b>Темы</b>	<b>Содержание учебного материала, практические работы</b>		<b>Объем часов</b>	<b>Уровень усвоения</b>
<b>Тема 1</b> Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	2
	1	Сущность информационных технологий Классификация информационных технологий	1	
	2	Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом или иным средством размещения		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Гостиницы: понятия, характеристики и системы классификации. Классификация гостиниц по уровню комфорта		2	
<b>Тема 2</b> Автоматизация гостиничного комплекса на основе программы «Эдельвейс»	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>5</b>	2
	1	Информация о АСУ «Эдельвейс» и компании-разработчике системы Основы работы с программой «Эдельвейс»	1	
	2	Гостиничная АСУ «Эдельвейс» как ядро системы комплексной автоматизации гостиницы Информационные потоки		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Организация деятельности службы размещения гостиничного предприятия. Организация деятельности службы приема и размещения		4	
<b>Тема 3</b> Основные понятия АСУ «Эдельвейс»	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	2
	1	Практическая работа № 1: Регистрация в системе Выход из системы. Принцип построения системы. Модули	2	
<b>Тема 4</b> Резервирование номеров. Поселение.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>5</b>	2
	1	Индивидуальное резервирование. Групповое резервирование. Резервирование категорий номеров. Процедура заезда индивидуального гостя. Процедура заезда группы	1	
	2	Практическая работа №2: Резервирование номеров	2	

Предоплата проживания.	3	Практическая работа №3: Внесение необходимых данных при заезде. Начисление услуг проживания, ранний заезд и поздний выезд, бронь	2	
<b>Тема 5</b> Проживание гостей и работа с ними. Выезд гостя.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	2
	1	Передача сообщений для гостей. Переселение гостя из одного номера в другой. Подселение гостя в номер	1	
	2	Выезд индивидуальных гостей. Выезд группы		
	<b>Самостоятельная работа:</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки.		2	
<b>Тема 6</b> Ввод подробной информации о госте (резервировании), использование Архива	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>1</b>	2
	1	Архив гостей	1	
	2	Архив фирм и туристских агентств		
<b>Тема 7</b> Работа со счетами гостей. Работа с задолженностью за проживание и доп. услуги.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>3</b>	2
	1	Работа со счетом индивидуального гостя. Проводка, Платеж, Аванс, Возврат, Скидки – основные понятия и принципы. Основные понятие и принципы работы отчетов в программе АСУ "Эдельвейс"	1	
	2	Практическая работа №4: Формирование счетов гостей и других документов с лицевых счетов, вывод на печать.	2	
<b>Дифференцированный зачет</b>			<b>2</b>	
<b>Всего</b>			<b>24</b>	
<b>в том числе:</b> <b>обязательных аудиторных</b> <b>самостоятельной работы обучающихся</b>			<b>16</b> <b>8</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## **5. Условия реализации программы**

### **5.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дополнительного профессионального образования предполагает наличие учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа проектор;
- экран.

### **5.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

***Нормативные правовые акты:***

1. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: ФЗ РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 (в ред. ФЗ РФ от 03.05.2012) // СЗ РФ. – 1996.

2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11 июля 2014 года.

3. Постановление Правительства РФ Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 9.10 2015г.

4. ГОСТ 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

5. ГОСТ Р 52113- 2003. Услуги населению Номенклатура показателей качества.

6. ГОСТ 30524-97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

**Основная литература:**

7. Барчуков, И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013

8. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности: учебное пособие / С. А. Быстров. - М.: ИНФРА-М, 2013.

9. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: «Дашков и К», 2013.

10. Уокер, Д. Введение в гостеприимство: учебное пособие [Электронный ресурс] /

11. Уокер Д. –Электронные текстовые дан. – М.: Юнити-Дана, 2012.

12. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

13. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

14. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.

15. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М. К.В Ишимцева

16. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

17. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

18. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FVCSB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,** необходимых для освоения программы:

1. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО) – <http://www.unwto.org>

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России - <http://www.russiatourism.ru/>

4. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - <http://www.ratanews.ru>

5. Служба гостиничного хозяйства: структура, процедуры, резервы оптимизации [Электронный ресурс]. – <http://www.prohotel.ru / journal>

6. Малые отели России [Электронный ресурс]. - <http://www.rha.ru / rhanews>.

7. <http://prohotel.ru> – портал про гостиничный сервис;

8. [www.5stars-mag.ru](http://www.5stars-mag.ru) – журнал про гостиничный бизнес «5 звезд»

9. Официальный сайт компании разработчика системы: <https://www.edelink.ru/>;

### **5.3 Организация образовательного процесса**

В процессе преподавания программы повышения квалификации используются лекционные и практические занятия. Изучение учебного материала ведется в форме, доступной пониманию слушателей с соблюдением единства терминологии в соответствии с действующими стандартами.

Освоение дисциплины предполагает практическое осмысление теоретического материала на практических занятиях, в процессе которых слушатель должен закрепить и углубить теоретические знания, приобрести необходимые умения. Для проверки знаний проводится аттестация в форме выполнения практических заданий в программе АСУ «Эдельвейс». При изложении материала по соответствующим темам используются законодательные и нормативные акты РФ, а также инструктивные и руководящие материалы сферы туризма и гостеприимства. Программой также предусмотрена самостоятельная работа слушателей. Слушатели учатся самостоятельно работать, взаимно обмениваться мнениями по ключевым темам программы.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимым комплектом учебно-методических материалов (включая презентации к лекциям и методические указания к практическим работам).

## 5.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками колледжа, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, имеющих высшее профессиональное образование по специальности, соответствующей профилю структурного подразделения образовательного учреждения, и стаж работы по специальности, соответствующей профилю структурного подразделения образовательного учреждения, не менее 3 лет<sup>1</sup>.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

## 6. Контроль и оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы «Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа профессиональной компетентности» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения(освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>В результате освоения программы слушатель должен уметь:</i>	<i>Формы контроля обучения:</i>
предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;	- письменное тестирование; - устный опрос

<sup>1</sup> <http://ivo.garant.ru/#/document/199499/paragraph/2:0> Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. N 761н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования", зарегистрировано в Минюсте РФ от 06.10.2010 г. № 18638

<p>предоставлять информацию о предстоящих заездах и выездах;</p> <p>предоставлять информацию о наличии мест в гостинице;</p> <p>предоставлять информацию о предоставляемых услугах, их стоимости и оплате;</p> <p>предоставлять информацию о состоянии номера</p> <p>предоставлять информацию о количестве и типе заказанных пансионеров;</p> <p>предоставлять информацию о состоянии счетов гостей;</p> <p>осуществлять ввод данных, регистрировать (check-in, check-out);</p> <p>вносить и актуализировать всю необходимую информацию, касающуюся проживания гостей (внесение информации о пользовании услугами, переселение из номера в номер, прием и отправка сообщений для клиентов и т.п.);</p> <p>вносить и актуализировать всю необходимую информацию для произведения расчетов с гостями</p> <p>управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</p> <p>формировать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;</p> <p>формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;</p> <p>корректно обрабатывать получаемую информацию;</p> <p>эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</p> <p>осуществлять различные виды бронирования;</p> <p>использовать различные способы бронирования номерного фонда;</p> <p>осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;</p> <p>работать с комментариями к бронированию;</p> <p>использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</p>	<p>- практические задания.</p> <p>- групповой разбор мини-кейсов</p>
<p><b><i>В результате освоения программы слушатель должен знать:</i></b></p>	<p><b><i>Методы оценки результатов обучения:</i></b></p>
<p>основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</p> <p>нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона, в том числе, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;</p> <p>организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</p> <p>документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция,</p>	<p>- письменное тестирование;</p> <p>- устный опрос</p> <p>- практические задания.</p> <p>- групповой разбор мини-кейсов</p> <p><b><i>Дифференцированный зачет (Приложение 1)</i></b></p>

служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);  
технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;  
каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;  
тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;  
политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами;  
юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;  
процедуры выдачи ключей, виды ключей;  
требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;  
процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;  
технологию работы с офисным оборудованием и программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;  
алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;  
особенности работы с задолженностями по счетам гостей;  
статистику загрузки номерного фонда;  
механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;  
процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;  
особенности работы с банковскими картами.  
время выезда;  
процедуры выставления счетов при выезде гостя;  
различные типы оплаты;  
порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;  
учёт любых возмещений ущерба;  
документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;  
ускоренная регистрация при процедуре отъезда;  
процедуры и политика позднего выезда;  
как управлять регистрацией отъезда для больших групп

Перечень заданий для дифференцированного зачета  
по дополнительной программе повышения квалификации  
«Цифровизация сферы туризма и гостеприимства как основа  
профессиональной компетентности»

**Варианты заданий для итоговой аттестации:**

**ВАРИАНТ 1**

**ЗАДАНИЕ №1**

Заселите в номер 202 (люкс 1) гостя на неделю с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: Петров Василий Иванович

Тариф: Стандарт инд. РФ

Питание: ВВ «Европейский»

Скидки: Нет

**ЗАДАНИЕ №2**

Переселите гостя из номера 202 (люкс 1) в номер 203 (люкс 2).

Причина – отказ гостя. Старый тариф сохраняется.

**ЗАДАНИЕ №3**

Запишите на счет гостя в 203 номере ужин «A La Carte» на 700 рублей и телефонные переговоры на 130 рублей.

**ЗАДАНИЕ №4**

Забронируйте номера для группы гостей из Франции. Дата заезда и выезда – произвольно.

Фирма: «Париж Вояж»

Контактное лицо: Пьер Ришар

Кол-во номеров: 5 одноместных и 2 люкса по одному человеку в каждом

**ЗАДАНИЕ №5**

Заселите группу из 5-х человек в 3-х номерах с произвольными параметрами. Затем присоедините к этой группе гостя из номера 203.

**ЗАДАНИЕ №6**

Номера 101, 102 и 103 пометьте как «Убранные», а все номера на третьем этаже пометьте как «готовы к заселению».

**ЗАДАНИЕ №7**

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

## ВАРИАНТ 2

### ЗАДАНИЕ №1

Заселите в номер 401 (люкс 1) гостя на неделю с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: John Smith

Тариф: High-season инд.

Питание: FB «Шведский стол»

Скидки: 3%

### ЗАДАНИЕ №2

Переселите гостя из номера 401 (люкс 1) в номер 403 (люкс 2).

Причина – плохая готовность номера к заселению.

Старый тариф сохраняется.

### ЗАДАНИЕ №3

Запишите на счет гостя в 403 номере ужин «Шведский стол» на 500 рублей и телефонные переговоры на 322 рубля.

### ЗАДАНИЕ №4

Забронируйте номера для группы гостей из Австралии.

Дата заезда и выезда – произвольно.

Фирма: «Aus Pizza»

Контактное лицо: Джек Джонсон

Кол-во номеров: 3 одноместных и 2 люкса по одному человеку в каждом

### ЗАДАНИЕ №5

Заселите группу из 2-х человек в 2-х номерах с произвольными параметрами. Затем присоедините к этой группе гостя из номера 403.

### ЗАДАНИЕ №6

Номера 104, 105 и 106 пометьте как «Убранные», а все номера на третьем этаже пометьте как «готовы к заселению».

### ЗАДАНИЕ №7

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

## ВАРИАНТ 3

### ЗАДАНИЕ №1

Заселите в номер 109 (люкс 1) семью на неделю с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: Андреев Владимир Владимирович

Тариф: Стандартный инд. РФ

Питание: FB «Шведский стол»

Скидки: 5%

Взрослых: 2 (двое)

Детей: 1 (один)

### **ЗАДАНИЕ №2**

Переселите гостей из номера 109 в номер 110.

Причина – отсутствие двуспальной кровати.

Старый тариф сохраняется.

### **ЗАДАНИЕ №3**

Запишите на счет гостя в 403 номере ужин «A La Carte» на 200 рублей.

### **ЗАДАНИЕ №4**

Забронируйте номера для группы гостей из Армении.

Дата заезда и выезда – произвольно.

Фирма: «Ереван-тревл»

Контактное лицо: Евгений Петросян

Кол-во номеров: 2 одноместных и 1 люкс по одному человеку в каждом

### **ЗАДАНИЕ №5**

Заселите группу из 4-х человек в 2-х номерах с произвольными параметрами.

### **ЗАДАНИЕ №6**

Номера 509, 510 и 410 пометьте как «Убранные», а все номера на третьем этаже пометьте как «готовы к заселению».

### **ЗАДАНИЕ №7**

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

## **ВАРИАНТ 4**

### **ЗАДАНИЕ №1**

Заселите в номер 109 (люкс 1) гостя из Канады с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: Eric Hatfield

Тариф: «Белые ночи» инд.

Питание: FB «A La Carte»

Присвойте гостю VIP статус.

Срок: 1 неделя с сегодняшнего дня

Включите в заказ дополнительный пакет «Отдых».

### **ЗАДАНИЕ №2**

Оставьте сообщение для гостя со следующим содержанием: «Eric! Please, call me tomorrow (095) 9234567 Vlad».

### **ЗАДАНИЕ №3**

Запишите на счет гостя в 403 номере ужин «А La Carte» на 400 рублей.

### **ЗАДАНИЕ №4**

Забронируйте номера для группы гостей из США.

Дата заезда и выезда – произвольно.

Фирма: «Expedia»

Контактное лицо: Amanda Marshall

Кол-во номеров: 5 одноместных и 2 люкса по одному человеку в каждом номере

### **ЗАДАНИЕ №5**

Заселите группу из 4х человек в 2х номерах с произвольными параметрами.

### **ЗАДАНИЕ №6**

Номера 509, 510 и 410 пометьте как «Убранные», а все номера на третьем этаже пометьте как «готовы к заселению».

### **ЗАДАНИЕ №7**

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

## **ВАРИАНТ 5**

### **ЗАДАНИЕ №1**

Заселите в номер 305 гостей из Таганрога с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: Довгань Олег Николаевич

Тариф: Стандартный инд. РФ

Питание: НВ «Шведский стол»

Взрослых: 2 (двое)

Скидки: Нет

Срок: 1 неделя с сегодняшнего дня

### **ЗАДАНИЕ №2**

Переселите гостей из номера 305 в номер 503 (люкс 2).

Причина – отказ гостя. Старый тариф сохраняется.

### **ЗАДАНИЕ №3**

Запишите на счет гостя в 503 номере ужин «А La Carte» на 700 рублей и Internet на 1000 рублей.

### **ЗАДАНИЕ №4**

Забронируйте номера для группы гостей из Украины.

Дата заезда и выезда – произвольно.

Фирма: «Ukraine Travel»

Контактное лицо: Людмила Дониченко

Кол-во номеров: 4 одноместных по одному человеку в каждом номере

### **ЗАДАНИЕ №5**

Заселите группу из 10-ти человек в 4-х номерах с произвольными параметрами.

### **ЗАДАНИЕ №6**

Номера 504, 505 и 056 пометьте как «Убранные», а все 2-х местные номера на втором этаже пометьте как «готовы к заселению».

### **ЗАДАНИЕ №7**

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

## **ВАРИАНТ 6**

### **ЗАДАНИЕ №1**

Заселите в номер 303 (люкс 2) гостя из США с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: Mark Wolberg

Тариф: High-season инд.

Питание: FB «A La Carte»

Скидки: Нет

Присвойте гостю VIP статус. Срок: 1 неделя с сегодняшнего дня Включите в заказ дополнительный пакет «Отдых».

### **ЗАДАНИЕ №2**

Переселите гостей из номера 303 (люкс 2) в номер 503 (люкс 2).

Причина – отказ гостя. Старый тариф сохраняется.

### **ЗАДАНИЕ №3**

Запишите на счет гостя в 503 номере Internet на 1000 долларов и услуги конференсье на 500 долларов.

### **ЗАДАНИЕ №4**

Забронируйте номера для группы гостей из Испании.

Дата заезда и выезда – произвольно.

Фирма: «Careelo Tour»

Контактное лицо: Antonio Moralis

Кол-во номеров: 2 люкса по 2 человека в каждом номере

### **ЗАДАНИЕ №5**

Заселите группу из 6-ти человек в 2-х номерах с произвольными параметрами.

### **ЗАДАНИЕ №6**

2-х местные номера второго этажа пометьте как «Убранные», а все 2-х местные номера на третьем этаже пометьте как «готовы к заселению».

### **ЗАДАНИЕ №7**

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

## **ВАРИАНТ 7**

### **ЗАДАНИЕ №1**

Заселите в номер 201 (люкс 1) гостя из Японии с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: Ernesto Chives

Тариф: Off-season инд.

Питание: НВ «А La Carte»

Скидки: Нет

Срок: 1 неделя с сегодняшнего дня

Включите в заказ дополнительный пакет «Отдых».

### **ЗАДАНИЕ №2**

Переселите гостей из номера 201 (люкс 2) в номер 503 (люкс 2).

Причина – отказ гостя.

Старый тариф сохраняется.

### **ЗАДАНИЕ №3**

Запишите на счет гостя в 503 номере Internet на 1000 долларов.

### **ЗАДАНИЕ №4**

Забронируйте номера для группы гостей из Италии.

Дата заезда и выезда – произвольно.

Фирма: «Impregia»

Контактное лицо: Luciano Catany

Кол-во номеров: 4 одноместных и 2 двухместных

### **ЗАДАНИЕ №5**

Заселите группу из 7 человек в 3-х номерах с произвольными параметрами.

### **ЗАДАНИЕ №6**

2-х местные номера первого этажа пометьте как «Убранные», а все номера на втором этаже пометьте как «готовы к заселению».

### **ЗАДАНИЕ №7**

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

## **ВАРИАНТ 8**

### **ЗАДАНИЕ №1**

Заселите в номер 109 (люкс 1) семью на неделю с этого дня со следующими параметрами: Ф.И.О: Мармеладов Никита Сергеевич

Тариф: Стандартный инд. РФ

Питание: НВ «Шведский стол»

Скидки: 5%

Взрослых: 2 (двое)

Детей: 2 (двое)

### **ЗАДАНИЕ №2**

Переселите гостей из номера 109 в номер 110.

Причина – отсутствие двуспальной кровати.

Старый тариф сохраняется.

### **ЗАДАНИЕ №3**

Запишите на счет гостей в 110 номере ужин «A La Carte» на 2200 руб.

### **ЗАДАНИЕ №4**

Забронируйте номера для группы гостей из Чукотки.

Дата заезда и выезда – произвольно

Фирма: «Олень Трэвел»

Контактное лицо: Тимур Банзай

Кол-во номеров: 2 трехместных по одному человеку в каждом

### **ЗАДАНИЕ №5**

Заселите группу из 30-ти человек в 10-ти номерах с произвольными параметрами.

### **ЗАДАНИЕ №6**

Номера 508, 510 и 410 пометьте как «Убранные», а все номера на третьем этаже пометьте как «готовы к заселению».

### **ЗАДАНИЕ №7**

Сформируйте отчеты по питанию на сегодняшний день.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ,  
ВНЕСЕННЫХ В ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата внесения изменения,	№ страницы с изменениями
БЫЛО	СТАЛО
Основание: Подпись лица, внесшего изменения	