

НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»

(г. Краснодар)

Частное учреждение - профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

## **КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг»**

по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

2016 г.


Рассмотрено

Цикловой комиссией Экономики,  
управления и сервиса

Протокол № 1

от «29» августа 2016г.

Председатель ЦК

 А.С. Котова

Утверждено

Директором ЧУ ПОО КТУИС

«31» августа 2016г.



Е.В. Бобырь

Рассмотрен на заседании педагогического совета протокол №31 от 31.08. 2016

Комплект оценочных средств по ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» разработан на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 № 475, зарегистрированного Минюст 26.06.2014 г. № 32876. и рекомендации WSR и WSI по компетенции «Администрирование отеля».

Организация разработчик: ЧУ ПОО «Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»


Разработчик: Махно Л.А.  преподаватель ЧУ ПОО КТУИС

Рецензенты:

1. рецензия преподаватель ФГБОУ ВО КГУОРКСТ  
(название)

квалификация по диплому: д-р экон. наук  
Мирзоев С.В.  
(ФИО)  (подпись)

2. рецензия работодатель ИП Петрова ОА  
(название организации)

квалификация по диплому: администратор  
Петрова ОА  
(ФИО)  (подпись)





## РЕЦЕНЗИЯ

на комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Разработан Махно Л.А., преподавателем ЧУ - ПОО «Краснодарский Техникум Управления, Информатизации и Сервиса».

Комплект контрольно-оценочных средств (далее КОС) предназначается для установления соответствия уровня подготовки обучающегося на данном этапе обучения требованиям программы по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг», что соответствует требованиям ФГОС СПО к минимуму содержания и подготовки по специальности 43.02.11 «Банковское дело».

В соответствии с ФГОС СПО КОС является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися ППССЗ СПО.

Комплект контрольно-оценочных средств включает следующие элементы:

1. Паспорт контрольно – оценочных средств по профессиональному модулю.
2. Фонд оценочных средств по ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» (комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций и установления соответствия уровня подготовки обучающегося).

Паспорт КОС отражает содержательные связи общих и профессиональных компетенций с их компонентами в контексте требований к результатам подготовки по программе профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

Материалы КОС по профессиональному модулю обеспечивают:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС;

– контроль и управление достижением целей реализации ППССЗ, определенных в виде набора общих и профессиональных компетенций обучающихся;

– оценку достижений обучающихся в процессе изучения модуля;

– соответствие результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности.

КОС по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» сформирован таким образом, что бы обеспечивать использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений, а объекты оценки соответствуют поставленным целям обучения

При помощи фонда оценочных средств может осуществляться контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта по бронированию услуг гостиничного предприятия.

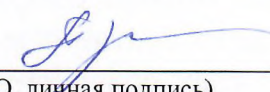
Материалы КОС по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» обеспечивают контроль приобретённых обучающимися необходимых знаний по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценки их эффективности и качества, нормативно-правовых документов, регулирующих организацию гостиничной деятельности.



КОС обеспечивают контроль приобретённых обучающимися необходимых умений по осуществлению бронирования.

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» обеспечивает контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта и компетенций, определенных ФГОС СПО и может быть использован в учебном процессе по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», преподавателями ЧУ - ПОО КТУИС в рамках профильной подготовки для реализации ФГОС СПО.

Рецензент ИП. Петрова О.А. "менеджер"  
(место работы, должность)

Петрова О.А.   
(ФИО, личная подпись)





## РЕЦЕНЗИЯ

на комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю  
ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» по специальности 43.02.11  
«Гостиничный сервис»

Разработан Махно Л.А., преподавателем ЧУ - ПОО «Краснодарский Техникум Управления, Информатизации и Сервиса».

Комплект контрольно-оценочных средств (далее КОС) предназначается для установления соответствия уровня подготовки обучающегося на данном этапе обучения требованиям программы по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг», что соответствует требованиям ФГОС СПО к минимуму содержания и подготовки по специальности 43.02.11 «Банковское дело».

В соответствии с ФГОС СПО КОС является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися ППССЗ СПО.

Комплект контрольно-оценочных средств включает следующие элементы:

1. Паспорт контрольно – оценочных средств по профессиональному модулю.
2. Фонд оценочных средств по ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» (комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций и установления соответствия уровня подготовки обучающегося).

Паспорт КОС отражает содержательные связи общих и профессиональных компетенций с их компонентами в контексте требований к результатам подготовки по программе профессионального модуля ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг».

Материалы КОС по профессиональному модулю обеспечивают:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС;

– контроль и управление достижением целей реализации ППССЗ, определенных в виде набора общих и профессиональных компетенций обучающихся;

– оценку достижений обучающихся в процессе изучения модуля;

– соответствие результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности.

КОС по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» сформирован таким образом, что бы обеспечивать использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений, а объекты оценки соответствуют поставленным целям обучения

При помощи фонда оценочных средств может осуществляться контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта по бронированию услуг гостиничного предприятия.

Материалы КОС по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» обеспечивают контроль приобретённых обучающимися необходимых знаний по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценки их эффективности и качества, нормативно-правовых документов, регулирующих организацию гостиничной деятельности.



КОС обеспечивают контроль приобретенных обучающимися необходимых умений по осуществлению бронирования.

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» обеспечивает контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта и компетенций, определенных ФГОС СПО и может быть использован в учебном процессе по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», преподавателями ЧУ - ПОО КТУИС в рамках профильной подготовки для реализации ФГОС СПО.

Рецензент ФГБОУ ВО КРЧУРКСТ, факультет СМТиП, декан  
(место работы, должность)

Мирзоева Елена Владимировна *ЕВ*  
(ФИО, личная подпись)



## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта оценочных средств
2. Результаты освоения модуля
3. Оценка освоения профессионального модуля
  - 3.1 Типовые задания для комплексной оценки знаний по МДК 01.01
  - 3.2 Типовые задания для комплексной оценки знаний по учебной практике
  - 3.3 Типовые задания для комплексной оценки знаний по квалификационному экзамену
4. Критерии оценки
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)
6. Список литературы для обучающихся

## 1. Паспорт комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ 01. «Бронирование гостиничных услуг» КОС разработан на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки специальности СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»;

- программы профессионального модуля ПМ 01. «Бронирование гостиничных услуг»;

- программой учебной и производственной практики по профессиональному модулю ПМ 01. «Бронирование гостиничных услуг».

КОС включает контрольные материалы для проведения промежуточной и итоговой аттестации по профессиональному модулю.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

<b>Элементы модуля, профессиональный модуль</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»	Итоговая аттестация, экзамен
УП 01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП 01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг»	Квалификационный экзамен



## 2. Результаты освоения модуля

### 2.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2 - Профессиональные компетенции

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"><li>– принимает заказ на бронирование в Интернете</li><li>– принимает заказ на бронирование по телефону/факсу</li><li>– оформляет заказ на бронирование номеров</li><li>– оформляет заказ на бронирование дополнительных услуг</li></ul>
ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"><li>– бронирует номера/места</li><li>– бронирует дополнительные услуги</li><li>– ведет документацию на электронных и бумажных носителях</li></ul>
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и дополнительных услуг)	<ul style="list-style-type: none"><li>– информирует потребителя о бронировании в Интернете</li><li>– информирует потребителя о бронировании по телефону/факсу</li></ul>

Таблица 3 - Общие компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"><li>– демонстрация интереса к будущей профессии</li></ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"><li>– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг;</li><li>– оценка эффективности и качества выполнения;</li></ul>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"><li>– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг</li></ul>

<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– эффективный поиск необходимой информации;</li> <li>– использование различных источников, включая электронные</li> </ul>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– работа с автоматизированными системами бронирования</li> </ul>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения</li> </ul>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– самоанализ и коррекция результатов собственной работы</li> </ul>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</li> </ul>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг</li> </ul>



### **3. Оценка освоения профессионального модуля**

#### **Пакет экзаменатора**

#### **3.1 Типовые задания для комплексной оценки знаний по МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»**

##### **Задание для экзаменуемого.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9.

Инструкция:

- 1) Внимательно прочитать задание.
- 2) Обучающийся может воспользоваться нормативными документами, регулирующими деятельность гостиничного предприятия и методическими пособиями

#### **Задания для итоговой аттестации**

1. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей
- c) инженерно-техническая служба
- d) служба бронирования

2. Коэффициент загрузки гостиницы это:

- a) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
- b) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- c) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
- d) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

3. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- a) количества дней пребывания в гостинице
- b) низкого спроса на гостиницу
- c) погодных условий
- d) % занятости номеров

4. Функции отдела бронирования:

- a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

- b) услуги химчистки
- c) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- d) контроль технического оборудования

5. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

- a) переводит бронь в разряд негарантированной
- b) отменяет бронирование
- c) ничего не делает
- d) занести клиента в «черный список»

6. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:

- a) на 12 часов
- b) на 18 часов
- c) на 24 часа
- d) на 36 часов

7. Двойное бронирование это:

- a) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату
- b) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату
- c) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
- d) бронирование на одну фамилию два номера различной категории

8. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB

( Room booked) означает:

- a) количество номеров, отменяемых в последний момент
- b) количество забронированных номеров
- c) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- d) среднестатистический размер допустимых перебронирований

9. Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей:

- a) разрешение на поселение
- b) анкета
- c) уведомление о прибытии иностранного гражданина
- d) заявка на бронирование мест

10. Процесс бронирования включает следующие этапы:

- a) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
- b) получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании
- c) получение заявки, выполнение заказа



d) получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.

11. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- a) предоставление услуг бизнес-центра
- b) предоставление услуг фитнес-центра
- c) оказание медицинский услуг
- d) предоставление размещения

12. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей
- c) служба безопасности
- d) инженерно-техническая служба

13. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей
- c) служба безопасности
- d) банкетная служба

14. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

- a) портье
- b) телефонные операторы
- c) кассиры
- d) консьержи

15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:

- a) 14 суток с момента получения
- b) месяца с момента получения
- c) 10 суток с момента получения
- d) 2 суток с момента получения

16. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- a) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- b) не более 6 часов после расчетного часа
- c) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- d) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток

17. Разрешение на поселение это:

- a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- c) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- d) гарантия, что оплата произведена

18. К компьютерным системам управления отелем относятся:

- a) Galileo
- b) Worldspan
- c) Эдельвейс
- d) Opera

19. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:

- a) ваучером
- b) наличными
- c) депозитом
- d) кредитными картами

20. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

- a) паспорт и визу
- b) паспорт и миграционную карту
- c) визу и разрешение на въезд
- d) паспорт

21. Тип номера- apartment представляет собой:

- a) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов
- b) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)
- c) семейная комната размером больше стандартной
- d) двухместный номер

22. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- a) услуги прачечной
- b) услуги переводчика
- c) экскурсионные услуги
- d) пользование медицинской аптечки

23. Основные функции службы общественного питания:

- a) оказание услуг связи
- b) оказание бытовых услуг
- c) организация и обслуживание банкетов
- d) анализ состояния гостиничного рынка



24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

- a) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
- b) гостиницы делового назначения
- c) гостиницы для отдыха
- d) отели «люкс»

25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

- a) банкет-фуршет
- b) кофе-брейк
- c) банкет с полным обслуживанием официантами
- d) банкет-чай

### **Вопросы к экзамену МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»**

1. История развития гостиниц и других средств размещения.
2. Цели классификации гостиниц: знак соответствия, знак категории.
3. Национальная система классификации гостиниц.
4. Мировые системы классификаций гостиниц и других средств размещения.
5. Общие критерии классификации гостиниц.
6. Виды и типы гостиничных предприятий.
7. Основные определения и отличия: городские гостиницы, гостиницы, гостиницы эконом класса, отели.
8. Основные определения и отличия: гостиница, отель, мотель.
9. Основные определения и отличия: ротель, ботель, флайотель.
10. Классификация номерных фондов: критерии и основные виды номеров.
11. Понятие, цель и принципы организационной структуры.
12. Виды организационных структур: преимущества и недостатки.
13. Основные службы гостиницы и их функционирование.
14. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции.
15. Личностные и профессиональные навыки менеджера гостиничного предприятия.
16. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
17. Правила бронирования. Правила аннуляции брони.
18. Способы бронирования.
19. Бронирование по средствам факса, телефона, интернета.
20. Центральная система бронирования.
21. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.

22. Типы бронирования.
23. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.
24. Состав информационной папки.
25. Основные пункты договора с туристическими фирмами.
26. Виды заявок на бронирование.
27. Этапы работы с заявками.
28. Виды оплаты бронирования и их особенности.
29. Особенности интернет-бронирования.
30. Глобальные системы бронирования.
31. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.
32. Регистрация заявки: основные этапы.
33. Процесс изменения статуса номера.
34. Состав отчета по бронированию.
35. Правила ведения телефонных переговоров.
36. Правила факсимильного ответа.
37. Правила электронного ответа.
38. Культура речи персонала.
39. Содержание письма-ответа.
40. Правила этикета персонала гостиницы.
41. Основные профессиональные термины.
42. Виды конфликтов.
43. Способы преодоления конфликтов.
44. Решение конфликтов при бронировании.
45. Основные правила урегулирования конфликтов.
46. Правила ведения деловых переговоров.
47. Основные психотипы личностей.
48. Понятия: услуга, гостиница, туризм, бронирование.

<b>Тесты к экзамену ПО МДК 01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»</b>	
1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) длительность процедур принятия решений;</li> <li>Б) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;</li> <li>В) появление тенденций чрезмерной централизации;</li> <li>Г) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;</li> <li>Д) относительно застывшая организационная форма</li> </ul>
2. Укажите достоинства линейной организационной системы управления:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) освобождение линейных менеджеров от решения некоторых специальных вопросов;</li> <li>Б) единство и четкость распоряжений;</li> <li>В) оперативность в принятии решений;</li> <li>Г) высокие требования к руководителю;</li> <li>Д) четко выраженная ответственность</li> </ul>
3. Выберите службу, занимающуюся вопросами оперативного и стратегического планирования:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) административная служба;</li> <li>Б) служба обслуживания;</li> <li>В) коммерческая служба;</li> <li>Г) финансовая служба;</li> <li>Д) служба дополнительных услуг</li> </ul>
4. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) «5 звезд»;</li> <li>Б) «4 звезды»;</li> <li>В) «3 звезды»;</li> <li>Г) «2 звезды»</li> </ul>
5. Укажите требования, которые предъявляют к персоналу гостиницы:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) профессиональная подготовка;</li> <li>Б) знание компьютера и специализированных программ;</li> <li>В) соблюдение медицинских требований;</li> <li>Г) отсутствие посторонних дел на рабочем месте;</li> <li>Д) достойное поведение и внешний вид;</li> <li>Е) наличие униформы</li> </ul>
6. Из предложенного списка выберите функции службы бронирования:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) оказание визовой поддержки;</li> <li>Б) составление заявок в техническую службу;</li> <li>В) изучение спроса на гостиничные услуги;</li> <li>Г) составление карты движения номерного фонда</li> </ul>
7. Укажите время ввода информации заявки по факсу или электронной почте в компьютерную систему бронирования гостиницы:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) на следующий день до полудня;</li> <li>Б) в течение двух часов после поступления;</li> <li>В) в течение приема заявки</li> </ul>
8. Из предложенного списка выберите форму для оказания визовой поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) Visa Request;</li> <li>Б) Tour Service Visa;</li> <li>В) Tour Service Voucher</li> </ul>
9. Укажите, в гостиницах каких категорий на служебном значке имя/ фамилия работника и его должность указаны на двух языках:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) «2 звезды»;</li> <li>Б) «3 звезды»;</li> <li>В) «4 звезды»;</li> <li>Г) «5 звезд»</li> </ul>
10. Укажите программу, с помощью которой проверяют агентов по бронированию:	<ul style="list-style-type: none"> <li>А) исследовательские программы;</li> <li>Б) стандарты обслуживания;</li> <li>В) тайный звонок</li> </ul>



11. Укажите, какие документы заполняет агент по бронированию для предоставления визовой поддержки гостям:	А) Tour Service Visa; Б) Visa Request; В) Tour Service Voucher
12. Выберите службу, которая выполняет особые пожелания гостей, указанные в бронировании:	А) служба питания; Б) служба эксплуатации номерного фонда; В) служба приема и размещения; Г) служба дополнительных услуг
13. Укажите, в каком случае с гостя взимается плата за фактический простой номера:	А) с согласия гостя; Б) гость опаздывает; В) гость отказывается платить за бронь
14. Укажите основание для заключения договора на бронирование:	А) принятие заявки посредством связи; Б) составление документа; В) оплата за проживание
15. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:	А) прием и размещение; Б) бронирование; В) регистрация по прибытии; Г) оплата за номер и дополнительные услуги; Д) выписка гостя
16. Укажите показатели бронирования:	А) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек; Б) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек; В) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
17. Выберите способы гарантированного бронирования:	А) гарантирование компаний, наличный расчет, внесение депозита, кредитная карта; Б) внесение депозита, банковский перевод, кредитная карта, гарантирование компаний, использование ваучера; В) перевод предоплаты, кредитная карта, внесение депозита, гарантирование компаний, наличный расчет, ваучер - каталог
18. Укажите срок подтверждения предоплаты:	А) 3 дня; Б) от нескольких недель до 1 дня; В) от 1 месяца до 1 дня; Г) неделя
19. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых услуг, потребляемых в гостинице, - это:	А) акция; Б) кредитная карта; В) облигация; Г) ваучер; Д) депозит
20. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице – это:	А) заявка; Б) электронное письмо; В) письмо с номером подтверждения заявки; Г) дорожный чек; Д) ваучер
21. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест:	А) агентский договор; Б) договор о текущем бронировании; В) договор о твердой закупке мест с полной оплатой; Г) договор о квоте мест с гарантией заполнения
22. Для приема и передачи сообщений по телефону телефонистка должна пользоваться:	А) журналом регистрации звонков; Б) алфавитным списком гостей с указанием номеров, где они живут; В) алфавитный список сотрудников с номерами домашних телефонов; Г) адресами и телефонами гостиниц города;

	Д) курсами обмена валют
23. Выберите бланк, в котором присутствует следующий текст: «Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом»	А) отмена бронирования; Б) отказ в размещении; В) аннуляция бронирования
24. Выберите отчет, в котором отражена ежедневная деятельность отеля по бронированию:	А) отчет о выплате комиссии; Б) ежедневный отчет; В) отчет по совершившимся сделкам
25. Какая автоматизированная система управления отелем построена на базе системы – трансформера «1С: Предприятие»	А) «Эдельвейс»; Б) «Интеротель»; В) «Невский портъе» Г) «Синимекс: Гостиница»

### **Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания для экзаменуемого – 1 вариант.

Время выполнения задания - 50 минут.

Оборудование: рабочие места обучающихся

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

- 1) устно, в виде ответа на теоретические вопросы;
- 2) письменно, в виде решения теста.

### **3.2 Типовые задания для комплексной оценки знаний по учебной практике**

#### **Задание для обучающегося.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9.

Инструкция:

- 1) Внимательно прочитать задания.
- 2) Обучающийся может воспользоваться учебной литературой, нормативными документами, регулирующими деятельность гостиничного предприятия и методическими пособиями.

#### **Задания по учебной практике**

1. Приём заказов на бронирование от потребителей в электронной форме .
2. Выполнение бронирования и ведение его документационного учёта.
3. Информирование потребителя о бронировании.
4. Аннуляция бронирования.

5. Составление тематического портфолио «Бланки по бронированию».
6. Алгоритм ведения разговора при бронировании по телефону.
7. Организация рабочего места менеджера по бронированию.
8. Технология резервирования мест в гостинице.
9. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм
10. Рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками.
11. Заполнение БСО
12. Соблюдение регламента телефонных переговоров. Этика ведения делового телефонного разговора.
13. Специализированные программные продукты для организации работы службы бронирования.
14. Круглый стол по результатам деятельности студентов на учебной практике.

#### **Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания – 1 вариант.

Время выполнения задания - 36 часов.

Оборудование: рабочие места обучающихся

Выполненное задание представляется и оценивается руководителем учебной практики:

- 1) устно, в виде защиты отчета по практике.

### **3.3. Типовые задания для комплексной оценки знаний по квалификационному экзамену**

#### **Задание для экзаменуемого.**

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9.

Инструкция:

- 1) Внимательно прочитать задание.
- 2) Обучающийся может воспользоваться нормативными документами, регулирующими деятельность гостиничного предприятия и методическими пособиями

## **Вопросы к экзамену по ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг»**

1. История развития гостиниц и других средств размещения.
2. Цели классификации гостиниц: знак соответствия, знак категории.
3. Национальная система классификации гостиниц.
4. Мировые системы классификаций гостиниц и других средств размещения.
5. Общие критерии классификации гостиниц.
6. Виды и типы гостиничных предприятий.
7. Основные определения и отличия: городские гостиницы, гостиницы, гостиницы эконом класса, отели.
8. Основные определения и отличия: гостиница, отель, мотель.
9. Основные определения и отличия: ротель, ботель, флайотель.
10. Классификация номерных фондов: критерии и основные виды номеров.
11. Понятие, цель и принципы организационной структуры.
12. Виды организационных структур: преимущества и недостатки.
13. Основные службы гостиницы и их функционирование.
14. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции.
15. Личностные и профессиональные навыки менеджера гостиничного предприятия.
16. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
17. Правила бронирования. Правила аннуляции брони.
18. Способы бронирования.
19. Бронирование по средством факса, телефона, интернета.
20. Центральная система бронирования.
21. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.



22. Типы бронирования.
23. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.
24. Состав информационной папки.
25. Основные пункты договора с туристическими фирмами.
26. Виды заявок на бронирование.
27. Этапы работы с заявками.
28. Виды оплаты бронирования и их особенности.
29. Особенности интернет-бронирования.
30. Глобальные системы бронирования.
31. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.
32. Регистрация заявки: основные этапы.
33. Процесс изменения статуса номера.
34. Состав отчета по бронированию.
35. Правила ведения телефонных переговоров.
36. Правила факсимильного ответа.
37. Правила электронного ответа.
38. Культура речи персонала.
39. Содержание письма-ответа.
40. Правила этикета персонала гостиницы.
41. Основные профессиональные термины.
42. Виды конфликтов.
43. Способы преодоления конфликтов.
44. Решение конфликтов при бронировании.
45. Основные правила урегулирования конфликтов.
46. Правила ведения деловых переговоров.
47. Основные психотипы личностей.
48. Понятия: услуга, гостиница, туризм, бронирование.
49. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
50. Правила этикета при реализации гостиничных услуг.

51. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.

### **Практические задания к экзамену**

#### **ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг»**

1. Ситуационная задача. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

2. Ситуационная задача. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч.

3. Ситуационная задача. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров

4. Ситуационная задача. Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнесцентр. Определите категорию гостиницы.

5. Ситуационная задача. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м<sup>2</sup>, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

6. Ситуационная задача. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение

номера гостиницы данной категории.

7. Ситуационная задача. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

8. Ситуационная задача. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

9. Ситуационная задача. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.

10. Ситуационная задача. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.

11. Ситуационная задача. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

12. Ситуационная задача. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

13. Ситуационная задача. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 16.10.

14. Ситуационная задача. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1

700 руб/сут.

15. Ситуационная задача. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

16. Ситуационная задача. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звёзд»?

17. Ситуационная задача. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

18. Ситуационная задача. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

19. Ситуационная задача. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

20. Ситуационная задача. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера – 850 руб/сут.

21. Ситуационная задача. Рассчитайте коэффициент разгрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории



стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

22. Ситуационная задача. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

23. Ситуационная задача. В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.

24. Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

25. Ситуационная задача. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

26. Ситуационная задача. Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

27. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера – 3200 руб. в сутки.

28. Ситуационная задача. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

29. Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

### **Условия выполнения заданий**

Количество вариантов задания – 1 вариант.

Время выполнения задания - 40 минут.

Оборудование: рабочие места обучающихся

Выполненное задание представляется и оценивается членами экзаменационной комиссии:

1) устно, в виде ответа на вопросы и решения ситуационной задачи.

### **4. Критерии оценки**

Критерии оценки выполнения задания представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Критерии оценки выполнения задания

<b>Коды проверяемых компетенций</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Нормативный документ Оценка (да /нет)</b>
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 1, ОК 2, ОК3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9.	<ul style="list-style-type: none"><li>- рациональность распределения времени на выполнение задания;</li><li>- соблюдение временных рамок выполнения задания;</li><li>- широта использования различных источников информации, включая электронные;</li><li>- способность к самоанализу и коррекции результатов собственной работы;</li><li>- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</li><li>- аргументированность собственного</li></ul>	

	<p>мнения в выборе решения;</p> <p>-обоснованность выбора информационных источников для решения профессиональных задач;</p> <p>- оперативность поиска и использования необходимой информации для качественного выполнения профессиональных задач;</p> <p>профессионального и личного развития;</p> <p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.</p>	
--	---	--

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает заказ на бронирование в Интернете</li> <li>– принимает заказ на бронирование по телефону/факсу</li> <li>– оформляет заказ на бронирование номеров</li> <li>– оформляет заказ на бронирование дополнительных услуг</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <p>- защиты практических занятий.</p>
ПК 1.2. Бронировать (номера/места и дополнительные услуги) и вести документацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>– бронирует номера/места</li> <li>– бронирует дополнительные услуги</li> <li>– ведет документацию на электронных и бумажных носителях</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <p>- защиты практических занятий.</p>
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании (номеров/мест и	<ul style="list-style-type: none"> <li>– информирует потребителя о бронировании в Интернете</li> <li>– информирует потребителя о бронировании по телефону/факсу</li> </ul>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <p>- защиты практических</p>

дополнительных услуг)		занятий.
-----------------------	--	----------

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг; – оценка эффективности и качества выполнения;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области бронирования гостиничных услуг	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной

		программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности в	– работа с автоматизированными системами бронирования	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности в	– анализ инноваций в области бронирования гостиничных услуг	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы





## 6. Список литературы для обучающихся

### Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования /М.А.Ёхина.- 4-е издание, Издательский центр «Академия», 2012. – 208с.
2. Корнеев Н.И. Технология гостиничного сервиса: учебник для студентов учреждений высш. проф. Образования / Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. М.: Издательский центр «Академия», 2013. - 272 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие — М.:, Изд-во "Альфа-М", 2013 - 304 стр.
4. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений/Н.Ю. Арбузова.-3 изд., испр. М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 224с.
5. Асанова И. М. Деятельность службы приема и размещения : учебник для студ. высш. учебн. заведений / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М. : Издательский центр «Академия», 2013.–283с.
6. Асанова И. М. Организация культурно-досуговой деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева.- 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 192
7. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник учебник для студ. высш. учебн. заведений / Морозов М.А., Морозова Н.С. - 7-е издание, стер. — М.: Изд. центр «Академия», 2013. — 240 с.
8. Профессиональная этика и этикет: учеб.пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В. Дусенко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 224 с.

9. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. [Электронный ресурс] - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 224 с.: Режим доступа: URL <http://znanium.com>

### **Законодательные акты и документы**

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
3. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
4. Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»
5. Федеральное агентство по туризму (РОСТУРИЗМ) <http://www.russiatourism.ru/>
6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25апреля 1997 г. №490 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999г.-01.02.2005 г.)
7. Приказ Федерального агентства по туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. №86.
8. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
9. Государственные санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1199-03 (в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 25.04.2007 N 18);
10. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 "Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения"

11. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10 «Системы классификации гостиниц и других средств размещения»
12. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях
13. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645-10
14. Федеральный закон №132 «Об основах туристской деятельности в РФ» редакция от 30.07.2010 г.

**Дополнительные источники: Учебники и учебные пособия:**

1. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.
3. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005,-192 с: ил.
4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2004
5. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
6. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

**Журналы:**

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