

6. Каков срок обращения работника в комиссию по трудовым спорам за разрешением индивидуального трудового спора?

Запишите ответ: _____

7. Установите соответствие между видами инструктажей и их характеристиками

Вид инструктажа	Характеристика
1) Повторный инструктаж	А) Проводят при изменении технологического процесса, замене или модернизации оборудования, приспособлений и инструмента, исходного сырья, материалов и других факторов, влияющих на безопасность труда;
2) Целевой инструктаж	Б) Проводят в процессе трудовой деятельности не реже одного раза в квартал со всеми работниками независимо от квалификации, образования, стажа, характера выполняемых работ
3) Внеочередной инструктаж	В) проводится со всеми вновь принимаемыми на работу независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, а также с командированными работниками, учащимися, студентами, прибывшими на производственное обучение или практику.
4) Вводный инструктаж	Г) Проводят при ликвидации последствий аварии, стихийных бедствий, производственных работ, на которое оформляется наряд-допуск, разрешение и др. документы; проведении экскурсии на предприятии.

Запишите ответ:

1	2	3	4

8. Укажите последовательность действий по оказанию первой помощи пострадавшему при обмороке:

- А) Убедиться в наличии пульса на сонной артерии и реакции зрачка на свет
- Б) Открыть окна
- В) Расстегнуть воротник одежды
- Г) Поднести к носу ватку с нашатырным спиртом
- Д) Повернуть пострадавшего на бок

Запишите ответ:

1.	2.	3.	4.	5.

9. Что лежит в основе Бережливого подхода?

- А) Сокращение финансовых затрат
- Б) Ценность для потребителя
- В) Увеличение доли рынка
- Г) Качество продукции

10. Схема организации производства, при которой объёмы продукции и сроки её изготовления на каждом производственном этапе определяются исключительно потребностями последующих этапов (в конечном итоге – потребностями заказчика) называется _____ производство

Запишите ответ: _____

11. Соотнесите понятия с определениями:

1. Система 5S	А) Расположение всех инструментов, деталей, производственных стадий и информации о результативности работы производственной системы таким образом, чтобы они были четко видимы и чтобы каждый участник производственного процесса моментально мог оценить состояние системы.
2. Визуализация	Б) Философия, которая фокусируется на непрерывном совершенствовании процессов производства, разработки, вспомогательных бизнес-процессов и управления, а также всех аспектов жизни.
3. Пока-Йоке (Пока-ёке)	В) Организация рабочего пространства, включающая 5 принципов
4. Кайдзен	Г) Система защиты от ошибок при выпуске продукции, позволяющая операторам при работе избежать ошибок в результате невнимательности.

Запишите ответ:

1.	2.	3.	4.

12. Установите правильную последовательность применения системы 5S:

- А) Сортировка
- Б) Стандартизация
- В) Совершенствование
- Г) Соблюдение порядка
- Д) Содержание в чистоте

Запишите ответ:

4.	5.	6.	4.	5.

Вариативная часть

1. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия

- А) Спрос
- Б) Потребность
- В) Мотивация
- Г) Зависимость

2. Разновидность услуг, связанная с удовлетворением духовных, интеллектуальных потребностей человека

Запишите ответ: _____

3. Совокупность замеров характеристик услуги и сравнение их с установленными требованиями

Запишите ответ: _____

4. Установите соответствие видов потребностей критериям, по которым они выделяются:

1 По генезису	А) Глобальные, региональные, местные
2 По разумности	Б) Текущие, ближайшие, перспективные
3 По территориальному признаку	В) Разумные, неразумные
4 По времени удовлетворения	Г) Врожденные, социально приобретенные

Запишите ответ:

1	2	3	4

5 Установите соответствие видов сервиса и критериев, по которым они выделяются.

1. По времени его осуществления	А) Локальный, региональный, национальный, международный
2. По содержанию	Б) Стандантизированный, индивидуальный
3. По направлению услуг	В) Предпродажный, продажный, послепродажный
4. По степени адаптации	Г) Жесткий, мягкий
5. По масштабу	Д) Прямой, косвенный

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

6. Определите порядок действий сотрудника туризма и гостеприимства при рассмотрении жалобы или претензии от клиента.

- А) Клиента необходимо слушать участливо, с подчеркнутым вниманием.
- Б) Персоналу необходимо определить точное время выполнения просьбы (претензии) и сообщить его гостю.
- В) Обязательно проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована.
- Г) Претензию необходимо составить в 2-х экземплярах.
- Д) Сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку в течении 10 дней со дня подачи претензии (жалобы), представив доказательную базу.
- Е) Все жалобы должны фиксироваться в соответствующих журналах.
- Ж) Если решение вопроса не входит в компетенции сотрудника, необходимо подключить руководителя к решению вопроса.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5	6	7

7. За нарушения трудовой дисциплины работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:

- А) предупреждение, лишение премии, исправительные работы, выговор;
- Б) замечание, выговор, увольнение;
- В) предупреждение, замечание, отстранение от работы;
- Г) замечание, предупреждение, штраф, выговор.

8. Внутреннее согласование документа руководителем называется

Запишите ответ: _____

9. Накануне нерабочего праздничного дня продолжительность рабочего дня (смены) уменьшается на

Запишите ответ: _____

10. Соотнесите категории трудовой адаптации и их характеристики

категории трудовой адаптации	характеристика
1) Административная адаптация	А) погружение в рабочие процессы и освоение необходимых компетенций
2) Социальная адаптация	Б) помощь в преодолении стресса и формирование позитивного отношения к работе
3) Профессиональная адаптация	В) знакомство с документооборотом, регламентами и формальными аспектами работы
4) Психологическая адаптация	Г) понимание структуры компании, иерархии и системы принятия решений
5) Организационная адаптация	Д) интеграция в коллектив, понимание неформальных связей и корпоративной культуры

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

11 Соотнесите вид документа и его характеристику

вид документа	характеристика
1) Распоряжение	А) правовой акт, который принимает коллегиальный или совещательный орган учреждений, предприятий, фирм в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности
2) Приказ	Б) Документ, описывающий или подтверждающий содержание тех или иных фактов или событий
3) Акт	В) правовой акт, который издает руководитель, его подчиненный или представитель для решения оперативных вопросов. Срок действия распоряжения обычно ограничен выполнением задачи, которому оно посвящено.
4) Решение	Г) правовой акт, который издает руководитель организации в рамках своих полномочий для управления ключевыми производственными процессами.

Запишите ответ:

1	2	3	4

12. Установите последовательность работы с сотрудниками при их первичной адаптации к деятельности предприятия:

- А) Установочная беседа с сотрудниками компании.
- Б) Установочная беседа с новичком.
- В) Экскурсия по компании.
- Г) Беседа с непосредственным руководителем.
- Д) Оформление документов и ознакомление с документацией.
- Е) Знакомство с коллективом.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5	6

13. Какой элемент мотивации зависит от производительности сотрудника?

- А) Постоянная часть зарплаты
- Б) Переменная часть зарплаты
- В) Оклад
- Г) Бонусы

14. Вид мотивации, которая включает в себя деньги, которые сотрудник получает за свою работу, и состоит из постоянной и переменной частей.

Запишите ответ: _____

15. На какой процесс могут затруднить некорректно поставленные цели и задачи в кадровой политике, так как они не будут соответствовать реальным потребностям компании.

Запишите ответ: _____

16. Установите соответствие между аспектом полномочий и его описанием.

Аспект полномочий	Описание
1. Правовая основа	А) А. Указывают, какие действия можно выполнять, и какие решения можно принимать; определяют сферу действия.
2. Сфера действия	Б) Б. Могут быть установлены законами, уставами, регуляциями или другими правовыми актами.
3. Ограничения	В) В. Лица или организации, обладающие полномочиями, часто несут ответственность за их использование
4. Ответственность	Г) Г. Должны быть зафиксированы в официальных документах для ясности прозрачности.
5. Документация	Д) Д. Могут быть ограничены определенными условиями, сроками или обстоятельствами (бюджет, время и т.д.).

Запишите ответ:

1	2	3	4	5

17. Установите соответствие между каналом продаж и его главным преимуществом.

Канал продаж	Преимущество
1.Прямые продажи (отдел бронирования)	А) А. Позволяет детально показать «товар лицом» и получить обратную связь еще до завершения поездки.
2.Сайт с модулем бронирования	Б) Б. Самые низкие вложения: основными издержками является только зарплата сотрудников.
3. Площадки бронирования (ОТА)	В) В. Продажи не зависят от конкретного специалиста; возможность отследить поведение клиента.
4. Социальные сети	Г) Г. Доступ к максимально «теплой» аудитории, которая уже готова к покупке и ищет место.

Запишите ответ:

1	2	3	4

18. Установите правильную последовательность этапов кадрового планирования в организации:

1. Прогнозирование потребности в кадрах (определение нужд на основе стратегии и изменений внешней среды).
2. Анализ персонала (оценка текущего состава, квалификации и потенциала сотрудников).
3. Разработка стратегий (планирование программ подготовки, подбора и изменений в структуре).
4. Реализация и координация (взаимодействие HR-отдела и руководителей для выполнения плана).

Запишите ответ:

1	2	3	4

19. Что оно означает в гостиничном сервисе существует понятие «Overbooking» (овербукинг).

- А) Ситуация, когда в отеле слишком много свободных номеров в низкий сезон.
- Б) Предоставление гостю номера категории, выше оплаченной без дополнительной платы.
- В) Ситуация, когда продано больше номеров, чем физически есть в отеле.
- Г) Процедура позднего выезда.

20. Ключевой принцип обслуживания, означающий индивидуальный подход к каждому клиенту с учетом его особенностей и предпочтений, — это:

Запишите ответ: _____

21. Как одним словом называется имущественный комплекс (здание или его часть), предназначенный для временного проживания гостей

Запишите ответ: _____

22. Установите соответствие между видом заявки на бронирование и ее особенностью

Вид заявки на бронирование	Особенности
1) Заявка на бронирование по способу передачи	А) Индивидуальная заявка
2) Заявка на бронирование по дате заезда	Б) Заявка с оплатой за наличный расчет
3) Заявка на бронирование по форме оплаты	В) Заявка принятая по телефону
4) Заявка на бронирование по количеству человек	Г) Текущая заявка

Запишите ответ:

1	2	3	4

23 Соотнесите виды турагентств с их деятельностью

1. Уполномоченные агентства.	А) Связаны обязательством продавать туры определенного туроператора на конкретном направлении работы
2. Независимые агентства	Б) Пользуются торговой маркой туроператора, взамен на ежемесячную плату
3. Франчайзинговые агентства	В) Продают туры любого туроператора по собственному выбору
4. Частично зависимые агентства	Г) Предлагают туры только конкретного туроператора и являются региональными представителями оператора на рынках

Запишите ответ:

1.	2.	3.	4.

24. Расположите в верном порядке последовательность действий менеджера при оформлении и организации бронирования продукта/услуги туристском центре:

- А) Ознакомление с Правилами предоставления услуг.
 - Б) Выявление потребностей клиента.
 - В) Оформление заявки на бронирование турпродукта/услуги.
 - Г) Оплата забронированного турпродукта/услуги.
 - Д) Оформление и отправка заявки-брони принимающей стороне.
 - Е) Информирование клиента о результатах ответа бронирования.
 - Ж) Решение проблемных ситуаций (при необходимости).
- 3) Заключение договора с клиентом на обслуживание.

Запишите ответ:

1	2	3	4	5	6	7	8

ЗАДАНИЕ «РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ»

Задания оформляются при помощи текстового редактора Microsoft Word.
Требования к оформлению документа:

- Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.
- Заглавные буквы в наименовании документа.
- Выравнивание текста по ширине.
- Абзацный отступ 1,25 см
- Межстрочный интервал (1,5 пт).
- Поля документа (*верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.*)

Задача 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником «Службы приема и размещения» и гостями отеля.

Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Оформите ответ в программе MS Word, формате doc согласно требованиям к оформлению документа.

Пример конфликтной ситуации

Т: Здравствуйте. Вы сегодня утром скинули мне билет, но в нем указано место в плацкарте, хотя я бронировал купе.

М: Добрый день. Продиктуйте свои данные, я сейчас посмотрю по базе.

Т: Петров Антон Игоревич.

М: Одну минуту. Извините, но вашей заявки нет в базе данных. Вы ее вообще-то оформляли?

Т: Конечно. И где же моя заявка.

М: Послушайте. Если бы Вы писали заявку, она бы была в базе данных. Да-да, я вспомнила. Мы с Вами бронирование билета обсуждали устно и Вы не упоминали, что категорически против плацкарта. Так что моей вины нет.

Т: А, еще я и виноват!!! И что Вы собираетесь делать теперь? Я не поеду в плацкарте, мне нужно отдохнуть перед важной встречей (клиент разговаривает на повышенных тонах).

М: Тон смените...Сейчас я посмотрю наличие мест в купе. (Смотрит). К сожалению, все места выкуплены.

Т: Это не моя проблема. Вы должны с этим разобраться.

М: Есть другой вариант. Осталось несколько мест купе в поезде, который пребывает на 2 часа позже.

Т: Мне походит этот вариант, я пропущу встречу.

М: Это единственное, что мы можем Вам предложить.

Т: По вашей вине я должен переносить свои планы. Ожидайте жалобу в ваш адрес за такую ужасную организацию.

М: Это Ваше право. Если у Вас все, до свидание.

Т: До скорого свидания.

Клиент уходит

Задача 2. Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях. Укажите форму проведения мероприятия.

Инструкция:

Внимательно прочитайте диалог, в котором представлена конфликтная ситуация между сотрудником и гостями отеля.

Разработайте содержание мероприятия по обучению персонала правилам поведения в конфликтных ситуациях.

Укажите форму проведения мероприятия.

Оформите ответ в программе MS Word, формате doc согласно требованиям к оформлению документа.

В мероприятии, предложенном участником, должны быть отражены следующие позиции:

Общие правила поведения персонала в конфликтной ситуации.

Технология конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

Приведены алгоритмы (пример) работы (действия сотрудника) с конфликтными ситуациями (типовые модели).

ЗАДАНИЕ «ПЕРЕВОД ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТЕКСТА (СООБЩЕНИЯ)»

Задание 1. *Translate the text into Russian in writing.*

Tourist attractions and entertainment

Major tourist attractions include large cities like London, Moscow, Paris, New York; seashore areas in warm climates like the Caribbean and the Mediterranean; and ski resorts like those in Switzerland.

Actually, any place can become a tourist destination as long as it is different from the place where the traveler usually lives. Paris may not be a tourist attraction to a Parisian, but for a New Yorker it may have many charms. People travel for various reasons, and there are numerous attractions that appeal to a wide variety of tastes.

Cultural events occur frequently, including theatrical and opera performances, concerts, ballet, art exhibitions, to name a few.

There is also wide selection of restaurants and a great variety of night life in urban centers. Shopping is an attraction for many visitors, whether in great department stores of New York and Tokyo or in the boutiques of Paris and London.

The big cities also offer a unique atmosphere and history. One of the advantages of the big cities is their ability to absorb large numbers of tourists. These cities have an existing infrastructure that is capable of caring for the needs of millions of people; and many of the attractions that tourists visit have been developed primarily for the benefit of the inhabitants.

Natural scenery is also an attraction for tourists. Millions of people have visited wild areas in Africa, Middle East, Nepal and other places where they can see the wonders of nature.

Holiday resorts usually attracts tourists because of their sunny beaches, their snow-covered ski-slopes, or their golf courses. In addition, they frequently offer other kinds of entertainment to their guests. At the ski resorts, it is often an atmosphere of informality, at a cosmopolitan resort like Miami Beach, it may be night clubs and stage shows. In San Juan, in addition to legal gambling, there are historical sites in the old city or tropical rain forests only a few miles away.

Shopping has been made a tourist magnet by government policy in some countries. Handicrafts appeal to touring shoppers in many places, where the souvenir shop that sells this kind of merchandise is as much a feature of most tourist areas as the hotel.

Задание 2. *Answer the questions on the text in English:*

1. What kind of places can become tourist attractions? Why?
2. What are some attractions and kinds of entertainment of large cities?
3. Why does natural scenery attract tourists?
4. What are the principal attractions of holiday resorts?
5. What kind of merchandise is featured in many souvenir shops?

ЗАДАНИЕ РОЛЕВАЯ ИГРА «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ/ТУРИСТСКИХ УСЛУГ»

**Пример задания для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
направленность «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**

Задача: Ответьте на запрос клиента в офисе турфирмы при личном общении и проведите бронирование экскурсионной услуги по предложенному экскурсионному маршруту, с заполнением служебной формы.

Инструкция:

1. Ознакомиться с шаблоном заявки на бронирование и программой обслуживания, продумать схему ведения разговора при личном общении с клиентом в офисе турфирмы по бронированию услуги «экскурсия» - 1 минута.
2. Выявите потребности клиента и согласно правилам делового этикета и провести бронирование экскурсионного продукта, с заполнением служебной формы, основываясь на программе экскурсии и пожелания клиента. – до 5 минут.

Пример задания

В турфирму ООО «Рубин» обратился житель г. Ростова-на-Дону, к которому приехали гости - 5 человек (2 взрослых и 3 ребенка возрастом 14-15 лет) с просьбой организовать для них экскурсионную программу по г. Ростов-на-Дону, включая посещение парка города.

Раздаточный материал

Шаблон заявки на бронирование тура

1. Информация об экскурсантах

№	Фамилия, Имя, Отчество	Контактная информация
1		
2		
3		
4		
5		

2. Маршрут

Название экскурсии	Продолжительность экскурсии	Количество человек	Способ передвижения (указать транспортное средство)	Основные услуги по экскурсионной программе

3. Бронирование транспортных услуг

Маршрут	Дата проведения экскурсии	Время начала и окончания экскурсии	Место и время сбора группы

4. Дополнительные услуги

Общая стоимость экскурсионного обслуживания на группу: _____ рублей

Программа экскурсии по городу Ростов-на-Дону

«Город у Тихого Дона» - обзорная

Программа городской обзорной экскурсии «Город у Тихого Дона», г. Ростов-на-Дону

Продолжительность – 5 акад. часа

Категория туристов – Родители с детьми

Способ передвижения – транспортно-пешеходная (микроавтобус)

Программа

9.45 – Сбор экскурсантов у Дома профсоюзов (пересечение ул. Красноармейская и просп. Ворошиловский)

10.00 – 12.00 Обзорная экскурсия по г. Ростов-на-Дону.

За время экскурсии участники побывают на Набережной – любимом месте отдыха ростовчан. Узнают историю возникновения первых поселений. На примере достопримечательностей проследят страницы летописи города от Темерницкой таможни и крепости Дмитрия Ростовского до времен купеческого города. Увидят памятники и памятные места, связанные с трагическими событиями Великой Отечественной войны. Узнают – почему город состоит из 2-х городов: армянского – Нахичевань и купеческого – Ростова.

12.00 – 13.00 – Посещение парка (экскурсантам предлагают посещение парка «им. Революции», экскурсия-прогулка.

13.00- 13.45 – Свободное время (на выбор клиентов предлагают: посещение аттракциона – колесо обозрения «Одно небо» за доп. плату; организация питания за доп. плату; проведение конкурсов, элементов квеста).

13.45- 14.00 - Окончание экскурсии.

Стоимость обслуживания на маршруте 1300 рублей/чел.

В стоимость тура включено:

Экскурсионное обслуживание.

Услуги транспорта

Конкурсно-игровая программа

Дополнительные услуги:

Посещение аттракционов (колесо обозрения «Одно небо» – 350 руб.

Питание – 860 рублей на человека в кафе на территории парка.

ЗАДАНИЕ РОЛЕВАЯ ИГРА «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ/ТУРИСТСКИХ УСЛУГ»

**Пример задания для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
направленность «Предоставление гостиничных услуг»**

Задача. Зарегистрируйте и разместите гостя в гостинице «Сократ» (г. Ростов-на-Дону), согласно имеющейся брони. Заселение гостя произвести с учетом стандартов обслуживания и соблюдая алгоритм действий администратора при заселении.

К стойке регистрации подходит гость с просьбой заселить его. Он впервые в данной гостинице. У гостя было предварительное бронирование одного одноместного номера категории «Стандарт» с 26.03.2026 по 30.03.2026. Завтрак включен в стоимость проживания.

Инструкция:

1. Ознакомиться с «Housekeeping report» (Отчет о занятости номерного фонда гостиницы «Сократ»), НКС (статус номера), бланком «Карта гостя», бланком «Регистрационная карточка», продумать схему ведения разговора с гостем – 1 минута.
3. Зарегистрируйте и разместите гостя в гостинице «Сократ» (г. Ростов-на-Дону), согласно имеющейся брони с учетом стандартов обслуживания и соблюдая алгоритм действий администратора при заселении. Заполнить необходимую документация для размещения гостя – до 5 минут.

Раздаточный материал

Гостиница «Сократ»
344006, г. Ростов-на-Дону, ул.
Социалистическая, 126



Телефон:
8 (863) 263-71-99
Электронная почта:
sokrat@fiber.ru

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

Благодарим Вас за выбор нашей гостиницы

Номер брони:	624309
Фамилия, Имя, Отчество:	Иванова Евгения Викторовна
Тип комнаты:	Стандарт одноместный (СТ)
Дата прибытия (дд/мм/гг):	26/03/2026
Дата отъезда (дд/мм/гг) :	30/03/2026
Взрослых, детей:	1 / 0
Гарантия:	Негарантированное
Тариф (руб./в сутки):	3500 (проживание + завтрак)

Бронь действительна до расчетного часа дня, следующего за днем намеченного прибытия

Политика отеля:

1. Расчетный час заезд 13.00, выезд 12.00/ Check-in time- 13.00, check-out time- 12.00. Гостям отеля предоставляется завтрак по типу "Шведский стол", количество завтраков соответствует количеству оплаченных ночей проживания, услуги интернет, услуги фитнес центра (финская сауна, хамам, тренажерный зал, гидромассажная ванна), парковка.
2. Негарантированное бронирование - с оплатой при поселении, с сохранением брони до 18:00 даты заезда.
3. Негарантированный ранний заезд и поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров
4. В случае раннего заезда дополнительно взимаются: с 03.00 до 08.00 – 0,5 тарифа, с 08.00 до 13.00 – 0,25 тарифа
5. В случае позднего выезда дополнительно взимаются: до 18:00 - почасовая оплата, после 18:00 - 0.5 тарифа
6. Незаездом гостя считается неявка до расчетного часа дня, следующего за днем намеченного прибытия, поздним отказом от брони считается отказ от брони менее чем за 24 часа до расчетного часа дня намеченного прибытия. В случае незаезда или позднего отказа от брони при гарантированном бронировании отель выставляет счет за проживание в размере суточного тарифа.


Мы принимаем следующие формы оплаты:

Наличный расчет (в рублях); Безналичный расчет; Банковские карты - МИР

Менеджер бронирования:

Топалова Анастасия

Карта гостя

Карта гостя	Карта гостя			
 <p>Гостиница «Сократ»</p> <p>Адрес: Социалистическая 126, Ростов-на-Дону, Россия Телефон: +7 863 22222222 Факс: +7 863 22222222 E-mail: Sokrat@gmail.com</p>	ФИО гостя:			
	количество человек:		Номер комнаты:	
	Время заезда:		Время Выезда:	
	Тип питания:			

Регистрационная карта			
Дата заезда	Дата выезда	Номер комнаты	Количество гостей
ФИО гостя			
Гражданство	Город проживания		
Телефон	Электронная почта:		
Серия и номер паспорта	Кем и когда выдан паспорт		
Дата рождения			
Примечания:			
Подпись гостя:		Дата:	
<p>Подписывая эту регистрационную форму, я принимаю следующее: неоплаченные дополнительные услуги будут сняты с указанного номера банковской карты при выезде. Гостиница «Сократ» не несет ответственности за любые ценные вещи, не хранящиеся в сейфе. Заполняя поле адреса электронной почты в этой форме, я тем самым даю свое согласие на то, что вы можете отправлять мне ежемесячный информационный бюллетень и опрос гостей относительно моего пребывания.</p> <p>В случае оставления каких-либо предметов в вашем номере, мы обязательно вернем его по указанному выше адресу.</p>			
Заполнил ответственный сотрудник СПиР:		Дата:	

Методические материалы

1. Трудовой кодекс РФ.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утв. Постановлением Правительства РФ №1912 от 27.11.2025 г.
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изм. и дополнениями).
4. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств.
6. ГОСТ Р 50690-2009 Туристские услуги. Общие требования
7. Безопасность жизнедеятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / под общей редакцией В. П. Соломина. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-19943-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/560762>
8. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/529237>
9. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
10. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебник для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566497>
11. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/567572>
12. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
13. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг: учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520455>
14. Куприянов, Д. В. Информационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. В. Куприянов. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 255 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00973-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470353>
15. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. – Москва: КноРус, 2025. – 161 с. – ISBN 978-5-406-09857-8. – Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/944077>

16. *Мотышина, М. С.* Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565390>
17. *Николенко, П. Г.* Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565991>
18. *Охрана труда: учебник для среднего профессионального образования / О. М. Родионова, Е. В. Аникина, Б. И. Лавер, Д. А. Семенов.* — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 139 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17183-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561823>
19. *Тимохина, Т. Л.* Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465>
20. *Фаустова, Н. В.* Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735>
21. *Шувалова, Н. Н.* Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00088-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511963>
22. *Экономика организации: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. В. Кольшкин [и др.] ; под редакцией А. В. Кольшкина, С. А. Смирнова.* — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06278-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516314>