

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ИНСТИТУТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Утверждаю
Проректор по среднему
профессиональному образованию
Ряжовская О.С.
20 15 г.



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«ПРОФЕССИОНАЛИТЕТ»**

Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование

Образовательная программа
Подготовки специалистов среднего звена

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

На базе основного общего образования

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Одобрено на заседании педагогического совета: протокол № 5 от «28» марта 2025 г.

2025 год

Методические указания по выполнению практических работ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

2025 г.

Методические рекомендации по «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

Цель профессионального модуля: формирование у студентов профессиональных компетенций в области организации и контроля текущей деятельности различных служб предприятий туризма и гостеприимства, необходимых для обеспечения качественного обслуживания клиентов и эффективного управления предприятием.

Задачи профессионального модуля:

- Освоение теоретических основ организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства).
- Изучение принципов делопроизводства и документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства).
- Формирование навыков этичного делового общения с коллегами, руководством и клиентами (МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства).
- Освоение технологий расчетов с гостями и правил работы с контрольно-кассовой техникой (МДК.01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства).

Рекомендуемые формы обучения:

- **Лекции:** Для представления теоретического материала и обзора современных тенденций и технологий в сфере туризма и гостеприимства. Лекции должны быть интерактивными, с использованием примеров, кейсов и дискуссий.
- **Практические занятия:** Основная форма обучения, направленная на освоение практических навыков разработки технологических карт, должностных инструкций, стандартов обслуживания, а также решения ситуационных задач, связанных с организацией работы служб, ведением деловой переписки, урегулированием конфликтов и проведением расчетов с гостями.
- **Семинары:** Для обсуждения сложных вопросов и обмена опытом.
- **Деловые игры и тренинги:** Для моделирования реальных рабочих ситуаций и отработки практических навыков.
- **Самостоятельная работа:** Включает изучение дополнительной литературы, выполнение домашних заданий, подготовку к контрольным работам и экзаменам, а также работу над индивидуальными и групповыми проектами.
- **Проектная работа:** Реализация проекта, связанного с организацией или оптимизацией работы одной из служб предприятия туризма и гостеприимства. Это поможет интегрировать теорию в практику и развить навыки самостоятельной работы и принятия решений.

Содержание дисциплины (примерный план):

МДК.01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства:

Основы организации работы предприятий туризма и гостеприимства.

Технологии обслуживания в различных службах (служба приема и размещения, служба питания, служба горничных, служба безопасности и т.д.).

Разработка стандартов обслуживания и технологических карт.

МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства:

Основные понятия делопроизводства и документооборота.

Правила оформления документов.

Работа с входящей и исходящей корреспонденцией.

Организация хранения документов.

МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства:

Принципы этики делового общения.

Правила установления контакта и ведения переговоров.

Разрешение конфликтных ситуаций.

Культура обслуживания клиентов.

МДК.01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства:

Виды расчетов с гостями.

Правила работы с контрольно-кассовой техникой.

Оформление кассовых документов.

Прием оплаты банковскими картами.

Методические рекомендации по организации практических занятий:

Подготовка: Преподаватель должен заранее подготовить материалы для практических занятий, включая:

Четкое описание задания.

Необходимые данные и инструменты (образцы документов, кассовый аппарат, банковский терминал и т.д.).

Примеры успешных решений.

Критерии оценки результатов.

Активность: Студенты должны активно участвовать в практических занятиях, выполняя задания, задавая вопросы и делясь своим опытом.

Индивидуальный подход: Преподаватель должен учитывать индивидуальные особенности и уровень подготовки студентов, предлагая им задания разной сложности и оказывая необходимую помощь.

Обратная связь: Преподаватель должен предоставлять студентам обратную связь по результатам выполнения практических заданий, указывая на их сильные и слабые стороны и давая рекомендации по улучшению работы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы:

Четкое определение целей: Студенты должны четко понимать цели и задачи самостоятельной работы, связанные с освоением конкретных компетенций по каждому МДК.

Планирование: Студенты должны планировать свою самостоятельную работу, распределяя время на изучение различных тем и выполнение заданий по каждому МДК.

Использование различных источников информации: Студенты должны использовать различные источники информации, включая учебники, нормативные документы, профессиональные журналы, онлайн-ресурсы и примеры из практики.

Консультации с преподавателем: Студенты должны обращаться к преподавателю за консультациями и помощью в случае возникновения затруднений, особенно при выполнении практических заданий и проектной работы.

Самоконтроль: Студенты должны осуществлять самоконтроль своей работы, оценивая ее качество и соответствие поставленным целям и задачам по каждому МДК.

Методические рекомендации по организации проектной работы:

Выбор темы: Студенты должны выбрать тему проектной работы, которая соответствует их интересам и возможностям и охватывает аспекты организации и контроля деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства.

Постановка задачи: Студенты должны четко сформулировать задачу проектной работы, определить цели, критерии успешного выполнения и ожидаемые результаты.

Планирование: Студенты должны спланировать свою работу над проектом, разбив ее на этапы и определив сроки выполнения каждого этапа.

Работа в команде: При выполнении групповых проектов студенты должны уметь работать в команде, распределять роли и обязанности, а также эффективно взаимодействовать друг с другом.

Использование современных инструментов: Студенты должны использовать современные инструменты и технологии для решения поставленной задачи (например, специализированное программное обеспечение для автоматизации процессов управления, онлайн-сервисы для бронирования и т.д.).

Презентация результатов: Студенты должны уметь представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации, четко и логично излагая суть проекта, использованные методы и достигнутые результаты.

Рекомендуемая литература:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>
2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>
3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>
4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>
6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>
7. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 330 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18295-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 317 — URL: <https://urait.ru/bcode/534736/p.317>
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: <https://urait.ru/bcode/537181/p.1>

Оценка знаний:

Текущий контроль: Оценка работы студентов на практических занятиях, выполнение домашних заданий и контрольных работ по каждому МДК.

Промежуточная аттестация: Экзамен или зачет по каждому МДК, включающий теоретические вопросы и практические задания.

Итоговая аттестация: Защита проектной работы, демонстрирующая интеграцию знаний и умений, приобретенных в процессе изучения профессионального модуля.

Критерии оценки:

Понимание теоретических основ дисциплины.

Умение применять полученные знания на практике.

Навыки работы с современными инструментами и фреймворками.

Способность анализировать и интерпретировать результаты работы моделей.

Умение представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации.

Заключение

Для успешного освоения ПМ.01 необходимо активно участвовать в учебном процессе, систематически работать самостоятельно и применять знания на практике. Данные методические рекомендации помогут студентам организовать свою учебную деятельность и развить необходимые профессиональные компетенции для успешной карьеры в сфере туризма и гостеприимства. Помните, что постоянное самосовершенствование и адаптация к новым технологиям и тенденциям являются ключевыми факторами успеха в этой динамично развивающейся отрасли.

**Фонд оценочных средств по профессиональному модулю
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

2025 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

Цель фонда оценочных средств. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих программу профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

Фонд оценочных средств включает контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы собеседования, тестовых заданий, деловых игр, решения ситуационных задач, письменных контрольных работ, учебной и производственной практики и промежуточной аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения разработаны в соответствии с рабочей программой профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате оценки осуществляется проверка следующих общих и профессиональных компетенций.

№ п/п	Разделы (темы) ПМ	Код контролируемой компетенции (или ее части) ОК, ПК	Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю	Формы текущего контроля
1	МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства <i>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
2	МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства <i>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</i> <i>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</i> <i>Тема 2.3. Организация работы с документами</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированное задание, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена

3	МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства <i>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</i> <i>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
4	МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства <i>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</i> <i>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</i> <i>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен	Собеседование, Ситуационная задача, Практико-ориентированное задание Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
3	УП.01 Учебная практика	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	ПП.01 Производственная практика	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
5	ПМ.01.ЭК Экзамен квалификационный	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Экзамен по модулю	Оценка выполнения работ

2. Основные показатели оценки результатов формирования общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Результаты освоения ОПОП (профессиональные компетенции по каждому основному виду деятельности, сгруппированные с общими компетенциями)		Основные показатели оценки результатов
Код и наименование ПК	Код и наименование ОК	Основные показатели оценки результатов освоения

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Планирование потребностей служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Организация деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства в соответствии с текущими планами и стандартами
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Осуществление контроля текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства для поддержания требуемого уровня качества
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- Собеседование,
- Ситуационная задача,
- Практико-ориентированное задание,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

Собеседование

Специальная беседа преподавателя с обучающимся по темам изучаемой дисциплины с целью выяснения объема знаний обучающегося.

Решение ситуационных задач

Решение ситуационных задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) студента по применению методов моделирования, по оценке вариантов решений.

Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10-15 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

При оценке решения задач анализируется понимание студентом конкретной ситуации, правильность применения функций и методов менеджмента, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки ситуации, нестандартность решения, творческий подход.

Практико-ориентированные задания

Практико-ориентированные задания – это задания, требующие применения приобретенных знаний и умений и связанные с той или иной сферой деятельности человека (учебной, производственной, бытовой).

Письменная контрольная работа

Письменная контрольная работа - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности.

Экзамен

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде экзамена для комплексной проверки знаний умений и навыков, полученных в процессе изучения дисциплины.

4. Материалы фонда оценочных средств

Перечень и характеристика оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<i>Текущий контроль</i>			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Ситуационные задачи	Задачи, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической	Комплект ситуационных задач

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
		деятельности и повседневной жизни	
4	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
5	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
Промежуточная аттестация			
6	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимств

Тема «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства»

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Каналы продаж гостиничного продукта.
3. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства.
5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.
6. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тема «Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства»

1. Персонал и управление персоналом.
2. Функции управления (понятие, виды, взаимосвязь, особенности общих и специальных функций).
3. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.
4. Организация и координация.
5. Организация труда.
6. Организационные структуры управления.
7. Виды организационных структур.
8. Мотивация труда.
9. Лояльность персонала.

Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема «Делопроизводства и общие нормы оформления документов»

1. Документ и его функции.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов

Тема «Основные виды управленческих документов»

1. Организационные документы.
2. Распорядительные документы.
3. Виды информационно-справочных документов.

Тема «Организация работы с документами»

1. Понятие и принципы организации документооборота
2. Порядок ведения документации.
3. Документы по трудовым отношениям.
4. Деловая речь и ее грамматические особенности.

Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема «Общие сведения об этической культуре»

1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Тема «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке»

1. Деловое общение. Этика и этикет
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства.
3. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема «Ценообразование и ценовая политика»

1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены
2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов
3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование

Тема «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги»

1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
3. Деловое общение. Этика и этикет

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- оценка «хорошо», если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого;
- оценка «удовлетворительно», если обнаруживается незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

4.2. Комплект типовых ситуационных задач

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги»

1. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.
2. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу школьников, возрастом – 10-12 лет. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.
3. В службу бронирования гостиницы «Порте Море» поступила заявка на резервирование мест для участников семинара. Категория гостей, различна по возрасту. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.
4. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят их поселить вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Составьте алгоритм действия администратора.
5. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость - руководитель детской группы. Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками. Составьте алгоритм действия администратора.

Критерии оценки:

- Оценка «отлично» - даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно

анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

– Оценка «хорошо» - даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

– Оценка «удовлетворительно» - даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

– Оценка «неудовлетворительно» - усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

4.3. Комплект типовых практико-ориентированных заданий

Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема «Делопроизводства и общие нормы оформления документов»

1. Составить письмо-ответ на жалобу гостя. В книге отзывов и предложений была оставлена жалоба от гостя на неудовлетворительное качество уборки номера. Составьте проект письма с ответом гостю, выразив сожаление о возникшей проблеме, уверив гостя в принятии мер для исправления ситуации, предложив компенсацию за неудобства (например, скидку на следующее проживание). Оформить письмо в соответствии с требованиями деловой переписки (правильное обращение, вежливый тон, корректное завершение письма).

2. Заполнить бланк журнала учета входящей корреспонденции на основании полученного письма от туристической фирмы с подтверждением бронирования группы туристов. Указать дату и номер входящего документа, отправителя, краткое содержание письма, резолюцию руководителя и отметку об исполнении.

Тема «Основные виды управленческих документов»

Задание 1. Заполнить пустой столбец в таблице (Документы) в соответствии с процессом.

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный		Чаевые
Регистрация	Администратор службы приема, портье, кассир		По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры,		По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги

	медицинские работники, спортивные и туристские инструкторы, служба прачечной, мастерские		
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор, портье, кассир		По счету

Тема «Организация работы с документами».

1. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении туристической группы.
2. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении гостя от компании.
3. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении иностранного гостя.
4. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении гостя самостоятельно, имея предварительное бронирование.

МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема «Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги»

Задание 1. Произвести расчет за проживание. Ответ должен быть в цифрах.

Карточка 1.

Стоимость номера за сутки –1500 руб.

Бронь 50 %

Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11. 00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

Карточка 2.

Стоимость номера за сутки –2500 руб.

Проживание с 15.06. в 14.00 по 16.06. в 19.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

Бассейн – 700 руб.

Мини-бар – 500 руб.

Карточка 3.

Стоимость номера за сутки –3500 руб.

Бронь 50 %

Проживание с 13.03. в 17.00 по 18.03. в 23.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Телевизор – 50 руб. сутки

Чайник – 10 руб. сутки.

Карточка 4.

Стоимость номера за сутки –5500 руб.

Проживание с 04.01. в 16.00 по 08.01. в 16.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 300 руб. сутки.

Задание 2. Составьте общий алгоритм действий при выписке гостя.

Задание 3. Составьте алгоритм действий при выписке гостя. Гость пользовался минибаром. Хочет разделить счет, оплата за проживание отдельно от минибара.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены не в полном объеме, с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

4.4. Комплект типовых тестовых заданий

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема «Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства»

1. Выберите правильный ответ. Документ, свидетельствует о регистрации гражданина СНГ по месту пребывания:

1. паспорт
2. виза
3. миграционная карта

4. уведомление о прибытии

2. Выберите правильный ответ. Показатели, определяющие бронирование:

- 1. тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети)**
2. срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек
3. название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда
4. название фирмы, номер комнаты, дата и время приезда

3. Выберите правильный ответ. Заявка на резервирование мест в гостинице должна включать следующие обязательные сведения:

1. сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты
2. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих

3. число и категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

4. категории номеров, сроки проживания в гостинице, фамилии приезжающих, форму оплаты

4. Выберите правильный ответ. Единый расчетный час в гостинице:

1. 10:00 часов текущих суток по местному времени
- 2. 12:00 часов текущих суток по местному времени**
3. 14:00 часов текущих суток по местному времени
4. 16:00 часов текущих суток по местному времени

5. Выберите правильный ответ. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:

1. паспорта
2. уведомления о прибытии иностранного гражданина
3. заявки на бронирование мест

4. карты гостя

6. Выберите правильный ответ. Определите, к каким правилам относятся следующие действия: «Улыбайтесь и вам улыбнуться в ответ»; «Принимайте чаевые с осознанием того, что гость доволен»; «Тщательность и отсутствие суеты вызывают доверие»?

1. к правилам при приеме клиентов
2. к правилам при выписке клиентов
3. к правилам при отъезде клиента

4. к правилам гостеприимства

7. Выберите правильный ответ. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

1. трансфер
- 2. побудка к определенному времени**
3. дополнительный комплект белья
4. услуги room-service

8. Выберите правильный ответ. Выберите из предложенных меню английский завтрак:

1. яичница с беконом, чай/кофе, тосты, джем, масло, свежавыжатый апельсиновый сок

2. омлет, чай/кофе, джем, масло, булочки, кусок мясного пирога, свежавыжатый апельсиновый сок, фрукты

3. сыр, йогурт, чай/кофе, булочка, джем, масло, минеральная вода.

4. блины с лососем, чай/кофе/горячий шоколад, джем, мед, масло, булочки, свежавыжатый апельсиновый сок

9. Выберите правильный ответ. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

1. уровню и качеству обслуживания
2. по количеству предоставляемых услуг
3. по сезонности

4. местоположению

10. Выберите правильный ответ. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

- 1. переводит бронь в разряд негарантированной**
2. отменяет бронирование
3. ничего не делает
4. занести клиента в «черный список»

11. Выберите правильный ответ. Аббревиатура, принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

1. количество номеров, отменяемых в последний момент
- 2. количество забронированных номеров**
3. количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
4. среднестатистический размер допустимых перебронирований

12. Выберите правильный ответ. Тип номера - apartment представляет собой:

1. самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов

2. номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)

3. семейная комната размером больше стандартной
4. двухместный номер

13. Выберите правильный ответ. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

1. системы АА
- 2. звездная (Европейская классификация)**
3. системы В&В
4. открытой системы

14. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны осуществлять хранение ценностей в сейфе администрации?

1. Без звезд
2. 2 звезды
- 3. 5 звезд**
4. 3 звезды

15. Выберите правильный ответ. Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, начиная с какой категории гостиницы в РФ обязаны предоставлять меню рум-сервис в гостиничный номер?

1. 3 звезды
2. 2 звезды
3. 5 звезд
- 4. 4 звезды**

16. Выберите правильный ответ. Каким образом должна быть произведена аннуляция бронирования, сделанная турагентом?

1. устно
- 2. письменно**
3. по телефону
4. в любой форме

17. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

- 1. SNGL**
2. DBL
3. TRPL
4. TWIN

18. Выберите правильный ответ. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются

1. В организации посещения другой местности
2. В целях путешествия
- 3. В длительности путешествия**
4. В стоимости

19. Выберите правильный ответ. Для отдыха практически здоровых людей предназначены

1. пансионаты
2. санатории
3. водолечебницы
- 4. дома отдыха**

20. Выберите правильный ответ. Для лечения и реабилитации людей предназначены

1. пансионаты
- 2. санатории**
3. водолечебницы
4. дома отдыха

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 75% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 60% тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

4.4. Комплект типовых письменных контрольных работ по МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

Вариант 1

Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:

1. Основной целью деятельности предприятий туризма и гостеприимства является:
 1. Обеспечение занятости населения.
 2. **Удовлетворение потребностей клиентов в отдыхе, питании и проживании.**
 3. Развитие инфраструктуры региона.
 4. Получение максимальной прибыли.
2. К основным службам гостиницы относится:
 1. Служба безопасности.
 2. **Служба приема и размещения.**
 3. Служба маркетинга.
 4. Инженерно-техническая служба.
3. Какое из перечисленных понятий относится к средствам размещения?
 1. Туроператор.
 2. Ресторан.
 3. **Хостел.**
 4. Транспортная компания.
4. Что такое реквизит документа?
 1. Сокращенное название документа.
 2. **Обязательный элемент оформления документа.**
 3. Список рассылки документа.
 4. Приложение к документу.
5. Какой вид документа используется для передачи информации внутри организации?
 1. Приказ.
 2. Договор.
 3. **Служебная записка.**
 4. Акт.
6. Обязательным реквизитом приказа является:

1. Виза согласования.
2. Список рассылки.
- 3. Дата и регистрационный номер.**
4. Приложение.

7. Что такое этикет?

- 1. Свод правил, регулирующих поведение людей в обществе.**
2. Система моральных ценностей.
3. Умение вести переговоры.
4. Искусство презентации.

8. Какое из высказываний является проявлением уважения к клиенту?

- 1. "Я вас слушаю."**
2. "Вы не правы."
3. "Подождите, я занят."
4. "Это не моя проблема."

9. Важным аспектом эффективной коммуникации является:

1. Использование сложных терминов.
- 2. Активное слушание.**
3. Перебивание собеседника.
4. Постоянное навязывание своего мнения.

10. Что такое POS-терминал?

1. Программа для управления номерным фондом.
- 2. Устройство для приема банковских карт.**
3. Кассовый аппарат.
4. Сканер штрих-кодов.

11. Что такое "chargeback"?

1. Скидка для постоянных клиентов.
- 2. Возврат средств на карту клиента по инициативе банка.**
3. Штраф за отмену бронирования.
4. Комиссия за проведение транзакции.

12. Какой документ необходимо предоставить гостю при оплате наличными?

1. Счет.
2. Ваучер.
- 3. Кассовый чек.**
4. Подтверждение бронирования.

13. Что такое "импринтер"?

1. Устройство для считывания магнитной полосы банковской карты.
- 2. Устройство для механического переноса данных банковской карты на слип.**
3. Кассовый аппарат.
4. Устройство для печати чеков.

14. Что такое "авторизация банковской карты"?

1. Подтверждение законности использования карты банком-эмитентом.
- 2. Проверка наличия денежных средств на карте и блокировка суммы для оплаты.**
3. Подтверждение личности владельца карты.

4. Активация банковской карты.
15. Что такое "динамическое ценообразование" в гостиничном бизнесе?
1. Фиксированная цена на номера в течение года.
 2. **Изменение цены на номера в зависимости от спроса, сезона и других факторов.**
 3. Предоставление скидок для постоянных клиентов.
 4. Повышение цен в праздничные дни.
16. Что такое "No-show"?
1. Гость, прибывший в отель раньше времени.
 2. **Гость, не явившийся в отель без предварительного уведомления об отмене бронирования.**
 3. Гость, проживающий в отеле длительное время.
 4. VIP-гость.
17. Что такое "ADR (Average Daily Rate)"?
1. Средняя стоимость дополнительных услуг, приобретенных гостем.
 2. **Средняя стоимость проданного номера за сутки.**
 3. Средняя загрузка отеля за день.
 4. Средняя прибыль отеля за день.
18. Что такое "Revenue Management"?
1. Управление персоналом отеля.
 2. **Управление доходами отеля путем оптимизации ценовой политики и управления загрузкой.**
 3. Управление маркетинговыми кампаниями отеля.
 4. Управление безопасностью отеля.
19. Какие системы онлайн-бронирования (OTA) наиболее популярны в мире?
1. Яндекс.Путешествия, Ostrovok.ru
 2. **Expedia, Hotels.com**
 3. Ozon Travel, Tutu.ru
 4. Aviasales, Skyscanner
20. Что такое "PMS (Property Management System)"?
1. Система управления финансами отеля.
 2. Система управления взаимоотношениями с клиентами.
 3. Система управления персоналом отеля.
 4. **Система управления гостиничным имуществом (номерной фонд, бронирования, расчеты с гостями и т.д.).**

Задание 2. Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут, пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

Вариант 2

Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:

1. Что такое "overbooking" в гостиничном бизнесе?
1. Скидка для постоянных клиентов.

2. Превышение количества забронированных номеров над количеством свободных.

3. Ранний заезд гостя.
4. Поздний выезд гостя.

2. Что такое "walk-in guest"?

- 1. Гость, прибывший без предварительного бронирования.**
2. Гость, забронировавший номер онлайн.
3. Гость, пользующийся услугой "room service".
4. VIP-гость.

3. Что включает в себя функция консьержа в отеле?

1. Уборку номеров.

2. Бронирование билетов, организацию трансферов, предоставление информации.

3. Приготовление блюд.
4. Охрану территории.

4. К какому типу предприятий размещения относится кемпинг?

- 1. Коллективные средства размещения.**
2. Индивидуальные средства размещения.
3. Специализированные средства размещения.
4. Социальные средства размещения.

5. Что такое "back office" в гостинице?

- 1. Зона для персонала, невидимая для гостей.**
2. Ресторан отеля.
3. Лобби отеля.
4. Конференц-зал.

6. Какая служба отвечает за безопасность гостей и персонала в отеле?

1. Служба горничных.
2. Инженерно-техническая служба.
- 3. Служба безопасности.**
4. Служба приема и размещения.

7. Что такое "виза" на документе?

1. Подпись руководителя организации.
- 2. Согласование документа с заинтересованными лицами.**
3. Регистрационный номер документа.
4. Печать организации.

8. Какой срок хранения имеет "Книга отзывов и предложений"?

- 1. 1 год.**
2. 3 года.
3. 5 лет.
4. Постоянно.

9. Что такое "бланк документа"?

1. Образец заполнения документа.
- 2. Лист бумаги с напечатанными реквизитами организации.**
3. Черновик документа.

4. Электронная версия документа.
10. Что такое "делопроизводство"?
1. Процесс обучения персонала.
 2. Система ведения, учета и хранения документации.
 3. Планирование бюджета организации.
 4. Проведение маркетинговых исследований.
11. Что такое "номенклатура дел"?
1. Список сотрудников организации.
 2. Систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации.
 3. Список поставщиков организации.
 4. Список клиентов организации.
12. Что такое "индексация документов"?
1. Присвоение документу уникального номера для его идентификации и учета.
 2. Копирование документов.
 3. Перевод документов на иностранный язык.
 4. Уничтожение устаревших документов.
13. Что такое "активное слушание"?
1. Прослушивание записи разговора.
 2. Внимательное восприятие информации, предоставляемой собеседником, с целью ее понимания.
 3. Попытка перебить собеседника.
 4. Игнорирование сказанного собеседником.
14. Какой стиль общения следует использовать с клиентами, находящимися в состоянии стресса?
1. Директивный.
 2. Дружелюбный и понимающий.
 3. Игнорирующий.
 4. Агрессивный.
15. Что такое "эмпатия"?
1. Умение навязывать свою точку зрения.
 2. Умение сочувствовать и понимать чувства других людей.
 3. Способность быстро принимать решения.
 4. Умение скрывать свои эмоции.
16. Что такое "конфликт интересов"?
1. Ситуация, когда личные интересы сотрудника противоречат интересам организации.
 2. Открытый спор между сотрудниками.
 3. Ситуация, когда сотрудник не справляется со своими обязанностями.
 4. Разногласия во мнениях между сотрудником и клиентом.
17. Что подразумевает "дресс-код" в гостиничном бизнесе?
1. Свободный стиль одежды.
 2. Установленные правила в отношении внешнего вида сотрудников.
 3. Ношение только дорогой одежды.

4. Отсутствие каких-либо требований к одежде.

18. Какие качества важны для сотрудника службы приема и размещения?

1. Коммуникабельность, вежливость, стрессоустойчивость.

2. Агрессивность, скрытность, невнимательность.

3. Высокомерие, конфликтность, безответственность.

4. Замкнутость, грубость, некомпетентность.

19. Что такое "ваучер"?

1. Документ, подтверждающий бронирование номера.

2. Чек об оплате услуг.

3. Документ, дающий право на получение определенных услуг.

4. Ключ от номера.

20. Какие данные обычно указываются на счете, выставленном гостю?

1. ФИО гостя, дата заезда и выезда, перечень предоставленных услуг и их стоимость, общая сумма к оплате.

2. Паспортные данные гостя.

3. Информация о предыдущих проживаниях гостя в отеле.

4. Предпочтения гостя по питанию и размещению.

Задание 2. Вы - администратор. Гость звонит на ресепшн и сообщает, что телевизор в его номере сломан. Какими будут ваши действия для разрешения данной ситуации?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания; свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; правильно обоснованные принятые решения; владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» - знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; при ответе недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» - не знание программного материала; при ответе возникают ошибки; затруднения при выполнении практических работ.

4.5 Комплект заданий и вопросов для экзамена

МДК. 01.01 Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Сформулируйте определение понятия "туризм" и классифицируйте его основные виды, основываясь на действующих нормативных документах.

2. Определите понятие "индустрия гостеприимства" и перечислите ее ключевые структурные элементы.

3. Обозначьте основные функциональные задачи индустрии гостеприимства в контексте социально-экономического развития.

4. Проанализируйте факторы, оказывающие влияние на динамику развития туризма в определенном регионе.
5. Охарактеризуйте особенности организации туристской деятельности на территории Российской Федерации.
6. Перечислите основные нормативно-правовые акты, регламентирующие осуществление туристской деятельности в Российской Федерации.
7. Дайте определение понятию "средства размещения", приведите классификацию и примеры различных видов средств размещения, основываясь на действующем ГОСТ Р.
8. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к функционированию средств размещения в соответствии с установленными стандартами и нормативами.
9. Назовите основные типы предприятий общественного питания и дайте им краткую характеристику, учитывая специфику их деятельности и целевую аудиторию.
10. Опишите существующие системы классификации гостиниц, акцентируя внимание на основных критериях классификации и их практическом применении.
11. Опишите организационную структуру управления гостиничным предприятием, выделив ключевые подразделения и их взаимосвязи.
12. Определите основные функции службы приема и размещения (СПиР) и их роль в обеспечении качественного обслуживания гостей.
13. Опишите технологический процесс обслуживания гостя в СПиР, начиная от момента прибытия и заканчивая выездом, с учетом всех ключевых этапов.
14. Сформулируйте определение понятия "бронирование" и классифицируйте виды бронирования, основываясь на гарантиях предоставления услуги размещения.
15. Опишите алгоритм действий при приеме и размещении гостей, имеющих предварительное бронирование, с учетом возможных ситуаций и отклонений.
16. Опишите процедуру приема и размещения гостей, прибывших без предварительного бронирования ("walk-in"), учитывая приоритетность заполнения номерного фонда.
17. Охарактеризуйте процедуру "регистрации" гостя, перечислите необходимые документы и укажите нормативные требования к их оформлению.
18. Опишите процедуру оформления выезда гостя из отеля (check-out), включая расчеты, выдачу документов и сбор обратной связи.
19. Перечислите дополнительные услуги, предоставляемые службой приема и размещения, и опишите порядок их предоставления и учета.
20. Определите основные функции службы горничных (Housekeeping) и их роль в поддержании чистоты и порядка в отеле.
21. Опишите технологический процесс уборки номеров в гостинице, учитывая различные типы уборки и стандарты качества.
22. Определите основные функции службы питания в гостинице и их роль в обеспечении качественного обслуживания гостей.
23. Классифицируйте формы обслуживания в ресторане и охарактеризуйте их особенности, преимущества и недостатки.
24. Обозначьте основные функции службы безопасности в гостинице и их роль в обеспечении безопасности гостей и персонала.
25. Опишите комплекс мер по обеспечению безопасности гостей и персонала в отеле, включая противопожарные мероприятия и действия в чрезвычайных ситуациях.
26. Определите основные функции инженерно-технической службы в гостинице и их роль в обеспечении бесперебойного функционирования инженерных систем.
27. Опишите систему управления энергосбережением в гостинице, включая мероприятия по снижению потребления электроэнергии, воды и тепла.
28. Определите основные функции службы маркетинга и продаж в гостинице и их роль в привлечении клиентов и увеличении загрузки.

29. Опишите методы продвижения гостиничного продукта, включая рекламу, PR, стимулирование сбыта и интернет-маркетинг.
30. Сформулируйте определение понятия "revenue management" и опишите его применение в гостиничном бизнесе для оптимизации доходов.
31. Проанализируйте особенности организации работы отеля "все включено" (all-inclusive), учитывая специфику предоставления услуг и управления затратами.
32. Опишите организационную структуру управления курортным отелем, выделив ключевые подразделения и их функции.
33. Перечислите и охарактеризуйте дополнительные услуги, предоставляемые в курортном отеле, ориентированные на оздоровление и развлечение гостей.
34. Проанализируйте особенности организации работы бизнес-отеля, ориентированного на обслуживание деловых туристов.
35. Перечислите и охарактеризуйте услуги, ориентированные на бизнес-туристов, предоставляемые в бизнес-отелях.
36. Опишите особенности организации работы хостела, учитывая специфику целевой аудитории и ограниченный набор услуг.
37. Перечислите и охарактеризуйте требования, предъявляемые к обеспечению безопасности в хостеле.
38. Опишите особенности организации работы санатория, учитывая специфику предоставления медицинских и оздоровительных услуг.
39. Перечислите и классифицируйте медицинские услуги, предоставляемые в санатории, и опишите порядок их предоставления.
40. Опишите особенности организации работы кемпинга, учитывая специфику размещения и обслуживания туристов на открытом воздухе.
41. Перечислите и охарактеризуйте требования, предъявляемые к санитарному состоянию кемпинга.
42. Опишите особенности организации работы круизного лайнера, учитывая специфику размещения и обслуживания туристов во время морского путешествия.
43. Перечислите и охарактеризуйте развлекательные программы, предлагаемые на круизном лайнере, ориентированные на различные возрастные группы и интересы.
44. Перечислите и охарактеризуйте компьютерные системы, используемые в гостиничном бизнесе для автоматизации различных процессов.
45. Опишите функциональные возможности PMS (Property Management System) и их роль в управлении гостиничным предприятием.
46. Сформулируйте определение понятия CRM (Customer Relationship Management) и опишите его применение в гостинице для улучшения взаимоотношений с клиентами.
47. Перечислите наиболее популярные онлайн-системы бронирования (OTA) и опишите их роль в привлечении клиентов в гостиницу.
48. Опишите методы использования социальных сетей для продвижения гостиничного бизнеса и привлечения новых клиентов.
49. Опишите способы использования мобильных приложений в индустрии гостеприимства для улучшения обслуживания клиентов.
50. Перечислите и охарактеризуйте технологии, используемые для обеспечения безопасности в гостинице, включая системы видеонаблюдения, контроля доступа и пожарной сигнализации.
51. Сформулируйте определение понятия "стандартизация" в индустрии гостеприимства и опишите ее роль в обеспечении высокого уровня обслуживания.
52. Перечислите и охарактеризуйте существующие стандарты качества в гостиничном бизнесе, включая международные и национальные стандарты.
53. Сформулируйте определение понятия "сертификация" услуг и опишите процесс получения сертификата соответствия требованиям стандартов качества.

54. Опишите методы оценки удовлетворенности клиентов и их применение в гостиничном бизнесе для улучшения качества обслуживания.
55. Перечислите и охарактеризуйте методы, используемые для сбора отзывов клиентов, включая анкетирование, онлайн-опросы и анализ социальных сетей.
56. Опишите процесс обработки жалоб и претензий клиентов, включая регистрацию, анализ и принятие мер по их устранению.
57. Сформулируйте определение понятия "система управления качеством" (QMS) и опишите ее основные элементы.
58. Опишите методы осуществления контроля качества предоставляемых услуг в гостинице, включая внутренние аудиты и проверки "тайными покупателями".
59. Сформулируйте основные принципы клиентоориентированного подхода в индустрии гостеприимства и их применение для улучшения обслуживания клиентов.
60. Опишите методы повышения лояльности клиентов, включая программы лояльности, персонализированный сервис и создание позитивного имиджа отеля.

МДК 01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Сформулируйте определение понятия "делопроизводство" в контексте деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Обозначьте его цели и задачи, учитывая специфику отрасли.
2. Какие нормативно-правовые акты Российской Федерации регламентируют организацию делопроизводства в сфере туризма и гостеприимства, включая требования к составлению, оформлению и хранению документов?
3. Определите понятие "документооборот" и опишите последовательность этапов, составляющих процесс документооборота на предприятиях туризма и гостеприимства.
4. Охарактеризуйте существующие системы документооборота (традиционная, автоматизированная) и оцените их применимость и эффективность в сфере туризма и гостеприимства.
5. Раскройте содержание понятий "унификация" и "стандартизация" документов. Обоснуйте необходимость унификации и стандартизации в сфере туризма и гостеприимства для обеспечения единообразия и эффективности документооборота.
6. Сформулируйте основные требования к оформлению документов, применяемых на предприятиях туризма и гостеприимства, в соответствии с действующими стандартами и нормативами.
7. Дайте определение понятию "реквизит документа" и перечислите основные реквизиты, обязательные для включения в документы, используемые в сфере туризма и гостеприимства.
8. Какие виды бланков документов используются на предприятиях туризма и гостеприимства? Приведите примеры бланков для различных типов документов (приказ, письмо, акт и т.д.).
9. Определите понятие "формуляр документа" и опишите его структуру.
10. Сформулируйте правила оформления заголовка к тексту документа, учитывая требования к краткости, информативности и соответствию содержанию документа.
11. По каким признакам осуществляется классификация документов, используемых на предприятиях туризма и гостеприимства?
12. Какие организационно-распорядительные документы наиболее распространены на предприятиях туризма и гостеприимства? Приведите примеры и опишите их назначение (устав, положение, должностная инструкция, штатное расписание, приказ, распоряжение).
13. Какие информационно-справочные документы используются на предприятиях туризма и гостеприимства для обмена информацией, принятия решений и осуществления контроля? Приведите примеры (докладная записка, объяснительная записка, служебная записка, заявление, акт, справка, письмо).

14. Какие виды документов используются в кадровом делопроизводстве предприятий туризма и гостеприимства для оформления трудовых отношений с сотрудниками?
15. Какие документы используются в финансовом делопроизводстве предприятий туризма и гостеприимства для учета финансовых операций и составления отчетности?
16. Какие документы используются в договорной работе предприятий туризма и гостеприимства для оформления отношений с поставщиками, партнерами и клиентами?
17. Какие документы относятся к первичной учетной документации, используемой на предприятиях туризма и гостеприимства для учета хозяйственных операций?
18. Какие документы используются для внутренней переписки между структурными подразделениями предприятия туризма и гостеприимства?
19. Какие документы используются для внешней переписки предприятий туризма и гостеприимства с внешними организациями и клиентами?
20. Какие существуют документы, содержащие коммерческую тайну, и какие меры необходимо предпринять для обеспечения их конфиденциальности на предприятиях туризма и гостеприимства?
21. Что такое устав организации, осуществляющей деятельность в сфере туризма и гостеприимства? Каковы его основные разделы и их содержание?
22. Что такое положение об организации, осуществляющей деятельность в сфере туризма и гостеприимства? Каковы его основные разделы и их содержание?
23. Что такое должностная инструкция сотрудника предприятия туризма и гостеприимства? Каковы ее основные разделы и их содержание?
24. Что такое штатное расписание предприятия туризма и гостеприимства? Опишите порядок его составления, включая указание должностей, количества штатных единиц и размеров оплаты труда.
25. Что такое приказ? Какие виды приказов используются на предприятиях туризма и гостеприимства?
26. Опишите правила оформления приказа по основной деятельности, учитывая специфику деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
27. Опишите правила оформления приказа по личному составу, учитывая специфику деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
28. Что такое распоряжение? Чем оно отличается от приказа? В каких случаях на предприятиях туризма и гостеприимства издается распоряжение?
29. Что такое протокол? Опишите порядок его составления на предприятиях туризма и гостеприимства (например, протокол собрания трудового коллектива, протокол заседания комиссии).
30. Что такое решение? В каких случаях принимается решение на предприятиях туризма и гостеприимства?
31. Что такое докладная записка? Опишите порядок ее составления сотрудником предприятия туризма и гостеприимства.
32. Что такое объяснительная записка? Опишите порядок ее составления сотрудником предприятия туризма и гостеприимства.
33. Что такое служебная записка? Опишите порядок ее составления сотрудником предприятия туризма и гостеприимства.
34. Что такое заявление? Опишите порядок его оформления сотрудником или клиентом предприятия туризма и гостеприимства.
35. Что такое акт? Опишите порядок его составления на предприятиях туризма и гостеприимства (например, акт о недостатке, акт о порче имущества).
36. Что такое справка? Какие виды справок выдаются сотрудникам и клиентам предприятий туризма и гостеприимства?

37. Что такое письмо? Какие виды писем используются в деловой переписке предприятий туризма и гостеприимства (письмо-просьба, письмо-ответ, письмо-благодарность, письмо-претензия)?

38. Сформулируйте правила оформления делового письма, используемого в переписке предприятий туризма и гостеприимства.

39. Что такое телеграмма? В каких случаях используется телеграмма в деятельности предприятий туризма и гостеприимства?

40. Что такое телефонограмма? Опишите порядок ее оформления и передачи на предприятиях туризма и гостеприимства.

41. Опишите порядок приема и первичной обработки входящей корреспонденции, поступающей на предприятия туризма и гостеприимства.

42. Опишите процедуру регистрации входящих документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

43. Что такое резолюция? Кто имеет право наложения резолюции на входящие документы на предприятиях туризма и гостеприимства?

44. Опишите порядок осуществления контроля за исполнением документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

45. Опишите порядок отправки исходящей корреспонденции с предприятий туризма и гостеприимства.

46. Опишите процедуру регистрации исходящих документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

47. Опишите процесс формирования дел на предприятиях туризма и гостеприимства.

48. Что такое номенклатура дел? Опишите порядок ее составления на предприятиях туризма и гостеприимства.

49. Опишите порядок осуществления хранения документов на предприятиях туризма и гостеприимства.

50. Какие существуют сроки хранения различных видов документов на предприятиях туризма и гостеприимства в соответствии с действующим законодательством?

51. Какие нормативные акты регулируют работу с обращениями граждан, поступающими в адрес предприятий туризма и гостеприимства?

52. Какие виды обращений граждан могут поступать в адрес предприятий туризма и гостеприимства?

53. Каковы сроки рассмотрения обращений граждан, установленные законодательством Российской Федерации?

54. Опишите процедуру регистрации обращений граждан, поступающих в адрес предприятий туризма и гостеприимства.

55. Опишите порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.

56. Опишите порядок отправки ответа на обращение гражданина с предприятия туризма и гостеприимства.

57. Опишите порядок осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан на предприятиях туризма и гостеприимства.

58. Опишите порядок хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, на предприятиях туризма и гостеприимства.

59. Что такое личный прием граждан? Опишите порядок организации личного приема граждан руководителем или уполномоченным лицом предприятия туризма и гостеприимства.

60. Какие требования предъявляются к организации личного приема граждан на предприятиях туризма и гостеприимства?

МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Сформулируйте определение понятия "этика" и проанализируйте ее роль в формировании ценностных ориентиров в обществе и успешном функционировании бизнес-структур, в частности, в сфере туризма и гостеприимства.

2. Раскройте содержание понятия "мораль" и объясните, каким образом моральные нормы регулируют поведение индивидуумов в профессиональной деятельности, особенно в контексте этических дилемм, возникающих в сфере туризма и гостеприимства.

3. Дайте определение "профессиональной этике" и перечислите основополагающие принципы, которыми должны руководствоваться специалисты, работающие в сфере туризма и гостеприимства.

4. Определите понятие "деловое общение" и обозначьте его ключевые цели и задачи в контексте профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

5. Классифицируйте основные виды делового общения, используемые в сфере туризма и гостеприимства, с учетом специфики взаимодействия между сотрудниками, клиентами и партнерами.

6. Сравните и проанализируйте особенности делового и неформального общения, выделив принципиальные различия в целях, методах и стиле коммуникации, применяемых в сфере туризма и гостеприимства.

7. Сформулируйте основные принципы эффективного делового общения, применимые к различным ситуациям, возникающим в сфере туризма и гостеприимства, и направленные на достижение взаимопонимания и удовлетворение потребностей клиентов.

8. Определите понятие "культура делового общения" и раскройте ее значение для создания благоприятной атмосферы и повышения эффективности взаимодействия между сотрудниками и клиентами в сфере туризма и гостеприимства.

9. Проанализируйте факторы, влияющие на формирование культуры делового общения в организациях, функционирующих в сфере туризма и гостеприимства, включая корпоративные ценности, традиции и стиль руководства.

10. Раскройте содержание понятия "этический кодекс организации" и обоснуйте его необходимость для предприятий сферы туризма и гостеприимства. Обозначьте цели и задачи этического кодекса, направленные на регулирование поведения сотрудников и поддержание высоких стандартов профессиональной деятельности.

11. Охарактеризуйте специфику этики делового общения в сфере туризма и гостеприимства, учитывая ее направленность на удовлетворение потребностей клиентов и создание позитивного опыта взаимодействия.

12. Сформулируйте требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудника, работающего в сфере туризма и гостеприимства, с учетом необходимости создания благоприятного впечатления и соответствия корпоративному стилю организации.

13. Проанализируйте особенности невербальной коммуникации (жесты, мимика, тон голоса) и их влияние на восприятие информации клиентами и коллегами в сфере обслуживания.

14. Определите понятие "служебный этикет" и перечислите его основные правила, соблюдение которых необходимо для поддержания профессиональной культуры и эффективного взаимодействия между сотрудниками в сфере туризма и гостеприимства.

15. Предложите стратегии и методы создания положительного имиджа организации, функционирующей в сфере туризма и гостеприимства, включая формирование репутации надежного партнера и поставщика качественных услуг.

16. Раскройте содержание понятия "психологический климат в коллективе" и проанализируйте его влияние на эффективность работы сотрудников, работающих в сфере туризма и гостеприимства.

17. Определите факторы, оказывающие влияние на формирование психологического климата в коллективе, функционирующем в сфере туризма и гостеприимства, включая стиль руководства, межличностные отношения и систему мотивации персонала.

18. Охарактеризуйте понятие "межличностные отношения" и проанализируйте их влияние на эффективность взаимодействия между сотрудниками и клиентами в сфере туризма и гостеприимства.

19. Классифицируйте стили руководства, выделяемые в психологии управления, и оцените их эффективность в контексте управления персоналом в сфере туризма и гостеприимства.

20. Предложите методы эффективной организации работы в команде в сфере туризма и гостеприимства, направленные на повышение производительности, улучшение качества обслуживания и создание благоприятного психологического климата.

21. Определите понятие "коммуникативная компетентность" и раскройте ее значение для успешной профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

22. Раскройте содержание понятия "эффективное слушание" и опишите приемы активного слушания, способствующие лучшему пониманию информации, предоставляемой клиентами и коллегами в сфере туризма и гостеприимства.

23. Сформулируйте правила эффективного формулирования вопросов в деловом общении, учитывая необходимость получения точной и полной информации от клиентов и партнеров в сфере туризма и гостеприимства.

24. Сформулируйте правила эффективного формулирования ответов на вопросы, учитывая необходимость предоставления четкой, понятной и полезной информации клиентам и партнерам в сфере туризма и гостеприимства.

25. Раскройте содержание понятия "убеждение" и опишите методы убеждения, используемые в деловом общении для достижения поставленных целей в сфере туризма и гостеприимства.

26. Раскройте содержание понятия "аргументация" и опишите правила эффективной аргументации, используемые в деловом общении для обоснования своей позиции и убеждения собеседника в своей правоте в сфере туризма и гостеприимства.

27. Сформулируйте правила эффективного ведения переговоров с клиентами и партнерами в сфере туризма и гостеприимства, направленные на достижение взаимовыгодных соглашений и долгосрочного сотрудничества.

28. Определите понятие "деловая переписка" и перечислите ее основные правила, соблюдение которых необходимо для создания положительного впечатления о компании и установления эффективной коммуникации с клиентами и партнерами в сфере туризма и гостеприимства.

29. Сформулируйте правила эффективного составления деловых писем, учитывая их цель и адресата, в сфере туризма и гостеприимства.

30. Сформулируйте правила эффективного ведения телефонных переговоров с клиентами и партнерами в сфере туризма и гостеприимства, направленные на установление контакта, выяснение потребностей и предоставление необходимой информации.

31. Определите понятие "конфликт" и проанализируйте основные причины возникновения конфликтов в деловой сфере, особенно в сфере туризма и гостеприимства.

32. Классифицируйте виды конфликтов, возникающих в сфере туризма и гостеприимства (межличностные, внутригрупповые, межгрупповые, внутриличностные), и охарактеризуйте их особенности.

33. Опишите стадии развития конфликта и предложите стратегии эффективного вмешательства на каждой из стадий с целью предотвращения эскалации конфликта в сфере туризма и гостеприимства.

34. Классифицируйте стратегии поведения в конфликте (избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество) и оцените их эффективность в различных ситуациях, возникающих в сфере туризма и гостеприимства.

35. Предложите методы эффективного разрешения конфликтов с клиентами, возникающих в сфере туризма и гостеприимства, направленные на восстановление доверия и удовлетворение потребностей клиентов.

36. Предложите методы эффективного разрешения конфликтов с коллегами, возникающих в сфере туризма и гостеприимства, направленные на сохранение рабочей атмосферы и повышение эффективности командной работы.

37. Раскройте содержание понятия "медиация" и опишите ее применение для разрешения конфликтов в сфере туризма и гостеприимства с участием нейтрального посредника.

38. Предложите меры по предотвращению возникновения конфликтов в коллективе, функционирующем в сфере туризма и гостеприимства, направленные на создание благоприятного психологического климата и развитие навыков эффективного общения.

39. Сформулируйте правила поведения в конфликтной ситуации для сотрудников сферы туризма и гостеприимства, направленные на минимизацию негативных последствий конфликта и сохранение профессионального имиджа.

40. Раскройте содержание понятия "управление конфликтами" и опишите методы эффективного управления конфликтами, возникающими в сфере туризма и гостеприимства, направленные на достижение конструктивных результатов.

41. Сформулируйте правила эффективной встречи и приветствия гостей в сфере туризма и гостеприимства, учитывая необходимость создания положительного первого впечатления.

42. Сформулируйте правила эффективного ведения разговора с клиентом в сфере туризма и гостеприимства, направленные на установление контакта, выявление потребностей и предоставление качественной консультации.

43. Сформулируйте правила эффективного реагирования на жалобы и претензии клиентов в сфере туризма и гостеприимства, направленные на разрешение проблемы, восстановление доверия и предотвращение повторения подобных ситуаций.

44. Сформулируйте правила эффективного оказания помощи клиентам в сфере туризма и гостеприимства, учитывая их индивидуальные потребности и возможности.

45. Сформулируйте правила эффективного прощания с гостями в сфере туризма и гостеприимства, направленные на создание положительного завершения взаимодействия и формирование желания вернуться вновь.

46. Сформулируйте правила эффективного поведения во время деловых встреч и совещаний, проводимых в сфере туризма и гостеприимства, направленные на поддержание профессиональной атмосферы и достижение поставленных целей.

47. Сформулируйте правила эффективного поведения во время деловых обедов и ужинов, организуемых в сфере туризма и гостеприимства, учитывая особенности этикета и культурные традиции.

48. Сформулируйте правила эффективного поведения во время деловых поездок, совершаемых в сфере туризма и гостеприимства, направленные на поддержание профессионального имиджа и соблюдение деловой этики.

49. Сформулируйте правила эффективного делания комплиментов в сфере туризма и гостеприимства, учитывая их уместность, искренность и направленность на создание позитивного настроения.

50. Сформулируйте правила эффективного принятия критики в сфере туризма и гостеприимства, направленные на использование критики для улучшения своей работы и профессионального развития.

51. Опишите особенности делового этикета, характерные для различных стран и регионов мира, с учетом культурных, религиозных и исторических факторов.

52. Сформулируйте рекомендации по учету культурных различий в деловом общении при взаимодействии с клиентами и партнерами из разных стран в сфере туризма и гостеприимства.

53. Опишите стратегии эффективного ведения переговоров с представителями разных культур, учитывая их особенности в стиле коммуникации, принятии решений и установлении деловых отношений в сфере туризма и гостеприимства.

54. Охарактеризуйте особенности перевода деловой документации для клиентов и партнеров из разных стран, учитывая необходимость точной передачи информации и избежание культурных недоразумений в сфере туризма и гостеприимства.

55. Сформулируйте рекомендации по организации деловых поездок в другие страны для сотрудников сферы туризма и гостеприимства, учитывая необходимость получения виз, бронирования транспорта и проживания, а также соблюдения местных законов и обычаев.

56. Опишите особенности поведения во время деловых обедов и ужинов в различных странах, учитывая правила этикета, традиции и предпочтения в еде и напитках, распространенные в сфере туризма и гостеприимства.

57. Сформулируйте правила выбора и вручения подарков представителям разных культур, учитывая их символическое значение, стоимость и уместность в деловом контексте в сфере туризма и гостеприимства.

58. Перечислите темы, которые следует избегать в разговоре с представителями разных культур, чтобы не задеть их чувства и не вызвать негативную реакцию в сфере туризма и гостеприимства.

59. Охарактеризуйте особенности использования языка жестов в разных странах и регионах мира, чтобы избежать недоразумений и оскорблений при общении с представителями различных культур в сфере туризма и гостеприимства.

60. Сформулируйте рекомендации по соблюдению дистанции в общении с представителями разных культур, учитывая их представления о личном пространстве и комфортной коммуникации в сфере туризма и гостеприимства.

МДК 01.04 Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Сформулируйте определение понятия "расчеты с гостями" в контексте деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.

2. Обозначьте цели и задачи организации расчетов с гостями, учитывая специфику деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

3. Перечислите основные принципы, которыми следует руководствоваться при организации расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

4. Укажите нормативные правовые акты, регулирующие порядок осуществления расчетов с гостями на территории Российской Федерации, с акцентом на специфику сферы туризма и гостеприимства.

5. Перечислите и классифицируйте виды оплаты услуг, применяемые на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, с учетом их преимуществ и недостатков.

6. Определите понятие "касса" и опишите ее основные функции на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

7. Определите круг лиц, несущих ответственность за надлежащее ведение кассовых операций на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

8. Перечислите основные права и обязанности кассира при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

9. Сформулируйте требования, предъявляемые к помещению кассы на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, с точки зрения безопасности и функциональности.

10. Перечислите требования, предъявляемые к оборудованию кассы на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, включая контрольно-кассовую технику и иные необходимые инструменты.

11. Сформулируйте определение понятия "контрольно-кассовая техника (ККТ)" и раскройте ее назначение в процессе осуществления расчетов с гостями.

12. Перечислите требования, предъявляемые к применению ККТ при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, в соответствии с действующим законодательством.

13. Классифицируйте виды ККТ, используемые на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, и опишите их основные характеристики.

14. Сформулируйте определение понятия "фискальный накопитель" и объясните его роль в обеспечении соответствия ККТ требованиям законодательства.

15. Опишите процедуру регистрации ККТ в налоговом органе, необходимую для ее законного использования при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

16. Сформулируйте правила эффективной работы с ККТ, обеспечивающие точность и корректность отражения информации о расчетах с гостями.

17. Опишите порядок оформления кассового чека, выдаваемого гостю при осуществлении расчетов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

18. Сформулируйте определение понятия "POS-терминал" и опишите его функциональное назначение при осуществлении расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

19. Опишите технологию работы POS-терминала при проведении операций оплаты банковской картой на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

20. Перечислите виды банковских карт, которые принимаются к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, и охарактеризуйте особенности их использования.

21. Сформулируйте правила приема наличных денежных средств от гостей на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, обеспечивающие безопасность и сохранность денежных средств.

22. Укажите, какие купюры и монеты подлежат обязательному приему в качестве средства оплаты услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, в соответствии с действующим законодательством.

23. Опишите методы и инструменты, используемые для проверки подлинности денежных знаков при их приеме от гостей на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

24. Опишите действия, которые необходимо предпринять в случае обнаружения фальшивой купюры при ее приеме от гостя на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

25. Опишите порядок оформления приходного кассового ордера, используемого для учета поступления наличных денежных средств в кассу на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

26. Опишите порядок оформления расходного кассового ордера, используемого для учета выдачи наличных денежных средств из кассы на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

27. Опишите порядок ведения кассовой книги, предназначенной для учета движения наличных денежных средств в кассе на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

28. Опишите порядок составления отчета кассира, отражающего результаты его работы за определенный период времени на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

29. Опишите процедуру сдачи выручки в банк, осуществляемую кассиром предприятия сферы туризма и гостеприимства по окончании рабочего дня или смены.

30. Укажите лимиты расчетов наличными денежными средствами между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, действующие на территории Российской Федерации, и распространяются ли они на расчеты с физическими лицами (гостями) в сфере туризма и гостеприимства.

31. Сформулируйте правила приема банковских карт к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, обеспечивающие безопасность проведения операций.

32. Опишите методы и инструменты, используемые для проверки действительности банковской карты перед проведением операции оплаты на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

33. Опишите последовательность действий при проведении операции оплаты банковской картой через POS-терминал на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

34. Сформулируйте определение понятия "эквайринг" и раскройте его значение для организации приема банковских карт к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

35. Классифицируйте виды эквайринга, используемые на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, и охарактеризуйте их особенности.

36. Сформулируйте определение понятия "авторизация" банковской карты и объясните ее роль в процессе проведения операций оплаты через POS-терминал.

37. Сформулируйте определение понятия "слип" и раскройте его назначение при проведении операций оплаты банковской картой через POS-терминал.

38. Опишите порядок оформления слипа после проведения операции оплаты банковской картой через POS-терминал на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

39. Сформулируйте определение понятия "chargeback" и опишите меры, которые необходимо предпринять для его предотвращения при приеме банковских карт к оплате на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

40. Опишите порядок оформления возврата денежных средств на банковскую карту гостя в случае отмены услуги или возврата товара на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

41. Сформулируйте определение понятия "ваучер" и раскройте его назначение в сфере туризма и гостеприимства.

42. Классифицируйте виды ваучеров, используемых в сфере туризма и гостеприимства, и охарактеризуйте их особенности.

43. Опишите процедуру приема ваучера к оплате услуг, оказываемых гостю на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

44. Опишите порядок оформления расчета по ваучеру, предусматривающий учет оказанных услуг и определение суммы, подлежащей оплате ваучером.

45. Сформулируйте определение понятия "депозит" и раскройте его назначение при предоставлении услуг гостям на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

46. Опишите порядок приема депозита от гостя, предусматривающий оформление необходимых документов и обеспечение сохранности денежных средств.

47. Опишите порядок оформления возврата депозита гостю после оказания услуг, предусматривающий проверку правильности расчета и выдачу денежных средств.

48. Перечислите другие платежные документы, которые могут использоваться для осуществления расчетов с гостями на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, помимо наличных денежных средств, банковских карт и ваучеров.

49. Опишите порядок оформления расчета с использованием подарочного сертификата, выданного предприятием сферы туризма и гостеприимства.

50. Опишите порядок оформления расчета с использованием купона на скидку, предоставленного гостю предприятием сферы туризма и гостеприимства.

51. Опишите порядок проведения расчетов с группой гостей, предусматривающий учет оказанных услуг и распределение общей суммы между участниками группы.

52. Опишите порядок разделения счета между несколькими гостями ("split bill"), предусматривающий корректное определение суммы, подлежащей оплате каждым гостем.

53. Опишите порядок оформления расчета с корпоративным клиентом, предусматривающий учет предоставленных услуг и формирование счета на оплату.

54. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, проживающим в отеле длительное время, предусматривающий периодическое выставление счетов и контроль за своевременностью оплаты.

55. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, выезжающим из отеля раньше запланированного срока, предусматривающий перерасчет стоимости проживания и возврат неиспользованных денежных средств.

56. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, пользовавшимся дополнительными услугами, оказываемыми предприятием сферы туризма и гостеприимства (например, услуги ресторана, спа-центра, экскурсионного бюро).

57. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, забронировавшим номер через систему онлайн-бронирования, предусматривающий учет внесенной предоплаты и окончательный расчет при выезде.

58. Опишите порядок проведения расчетов с гостем, оплачивающим услуги в иностранной валюте, предусматривающий определение курса валюты и корректный пересчет суммы в рубль.

59. Опишите порядок проведения расчетов в случае "no-show", предусматривающий удержание штрафа за незаезд и оформление соответствующих документов.

60. Опишите меры, которые необходимо предпринять при обнаружении ошибки в расчетах с гостем, предусматривающий исправление ошибки, уведомление руководства и предоставление гостю разъяснений и извинений.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

4.8. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного профессиональному модулю ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Определите понятие "туризм" и раскройте его экономическое и социальное значение.

2. Опишите структуру индустрии гостеприимства и перечислите ее ключевые компоненты.

3. Какие факторы влияют на конкурентоспособность предприятий туризма и гостеприимства?
4. Охарактеризуйте основные виды предприятий размещения и их классификацию.
5. Опишите организационную структуру управления гостиничным предприятием.
6. Каковы основные функции службы приема и размещения и их роль в обслуживании гостей?
7. Как осуществляется бронирование номеров в гостинице?
8. Какие существуют каналы дистрибуции гостиничных услуг?
9. Каковы функции службы горничных и их вклад в поддержание качества обслуживания?
10. Какие существуют стандарты уборки номеров?
11. Каковы функции службы питания в гостинице и какие виды предприятий питания могут входить в ее состав?
12. Что такое "revenue management" и как он используется для оптимизации доходов гостиницы?
13. Какие компьютерные системы используются для управления гостиничным предприятием?
14. Что такое делопроизводство и каковы его цели и задачи в сфере туризма и гостеприимства?
15. Что такое документооборот и каковы его этапы на предприятиях туризма и гостеприимства?
16. Какие существуют системы документооборота (традиционная, автоматизированная) и каковы их преимущества и недостатки?
17. Что такое унификация и стандартизация документов и зачем они нужны в сфере туризма и гостеприимства?
18. Что такое реквизит документа и перечислите основные реквизиты, используемые на предприятиях туризма и гостеприимства.
19. Что такое информационно-справочные документы и приведите примеры их использования на предприятиях туризма и гостеприимства.
20. Какие существуют организационно-распорядительные документы и приведите примеры их использования на предприятиях туризма и гостеприимства (устав, положение, должностная инструкция, штатное расписание, приказ, распоряжение)?
21. Что такое этика и мораль и как они влияют на деловое общение в сфере туризма и гостеприимства?
22. Каковы основные принципы профессиональной этики в сфере туризма и гостеприимства?
23. Что такое "служебный этикет" и каковы его основные правила для сотрудников сферы туризма и гостеприимства?
24. Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудника сферы туризма и гостеприимства?
25. Что такое "коммуникативная компетентность" и как ее развивать у сотрудников сферы туризма и гостеприимства?
26. Что такое "эффективное слушание" и каковы его приемы?
27. Как эффективно разрешать конфликты с клиентами в сфере туризма и гостеприимства?
28. Какие стратегии поведения в конфликте существуют и какую из них следует выбирать в различных ситуациях?
29. Как правильно встречать и приветствовать гостей на предприятиях туризма и гостеприимства?
30. Как правильно вести разговор с клиентом в сфере туризма и гостеприимства?
31. Каковы правила приема наличных денежных средств от гостей на предприятиях туризма и гостеприимства?

32. Как проверить подлинность денежных знаков?
33. Как оформить приходный и расходный кассовый ордер?
34. Каковы правила приема банковских карт к оплате?
35. Что такое эквайринг и каковы его виды?
36. Что такое "авторизация" банковской карты и зачем она нужна?
37. Как оформить слип после проведения операции оплаты банковской картой?
38. Что такое "ваучер" и какие виды ваучеров используются в сфере туризма и гостеприимства?
39. Как принять ваучер к оплате и оформить расчет по ваучеру?
40. Как оформить расчет с использованием подарочного сертификата или купона на скидку?

Кейс-задачи:

1. Ситуация: Гость жалуется на шум в номере из-за близлежащего строительства. Какие действия должен предпринять сотрудник службы приема и размещения?
2. Ситуация: Гость хочет заехать в отель раньше установленного времени заезда. Как следует поступить сотруднику службы приема и размещения?
3. Ситуация: Гость потерял ключ от номера. Каковы действия сотрудника службы приема и размещения?
4. Ситуация: Горничная обнаружила забытые гостем вещи в номере после выезда. Каковы дальнейшие действия горничной и службы приема и размещения?
5. Ситуация: Гость предъявляет претензию к качеству уборки номера. Каковы действия сотрудника службы горничных и службы приема и размещения?
6. Ситуация: Во время обслуживания банкета произошла задержка с подачей блюд. Как следует поступить менеджеру ресторана?
7. Ситуация: Гость выражает недовольство качеством приготовленного блюда в ресторане. Как следует поступить официанту?
8. Ситуация: На территории отеля произошла кража личных вещей гостя. Каковы действия службы безопасности?
9. Ситуация: В отеле сработала пожарная сигнализация. Каковы действия персонала отеля?
10. Ситуация: При приеме наличных денежных средств кассир обнаружил фальшивую купюру. Каковы его действия?
11. Ситуация: POS-терминал не работает, а гость хочет оплатить услуги банковской картой. Как следует поступить кассиру?
12. Ситуация: Гость хочет оплатить проживание ваучером туроператора. Как кассиру проверить подлинность ваучера и правильно оформить расчет?
13. Ситуация: Гость требует разделить счет в ресторане между несколькими лицами, но не может точно указать, кто что заказывал. Как поступить официанту?
14. Ситуация: При выезде гостя обнаруживается, что он повредил имущество отеля. Как оформить возмещение ущерба?
15. Ситуация: Гость отказывается оплачивать счет, мотивируя это некачественным обслуживанием. Как поступить сотруднику службы приема и размещения?
16. Ситуация: Гость звонит в отель и просит забронировать номер, но у него нет возможности внести предоплату. Каковы действия сотрудника отдела бронирования?
17. Ситуация: Клиент направляет в отель письменную жалобу на несоблюдение условий договора. Каковы действия сотрудника, ответственного за делопроизводство?
18. Ситуация: Сотрудник отеля получил от клиента подарок. Как ему следует поступить с точки зрения этики делового общения?
19. Ситуация: В ходе телефонного разговора с клиентом возник конфликт. Как сотруднику отеля следует урегулировать ситуацию?

20. Ситуация: Необходимо организовать личный прием граждан руководителем отеля. Какие предварительные действия необходимо предпринять?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

4.9. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.01 Учебная практика

Виды работ

1. Организация рабочего места;
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;
4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;
5. Разработка плана целей деятельности служб.
6. Осуществление делопроизводства и документооборота;
7. Составление деловых документов;
8. Составление организационных и распорядительных документов;
9. Создание отчетов.
10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;
11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;
12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;
13. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;
14. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;
15. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию

и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

4.9. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.01 Производственная практика

1. Ознакомление с организацией: прохождение инструктажа по охране труда; анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью;

2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности: проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности;

3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности;

4. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

5. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;

6. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;

7. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;

8. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;

9. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;

10. Внесение изменений в заказ.

11. Составление и обработка документации;

12. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;

13. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;

14. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

15. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.

16. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;

17. Владение профессиональной этикой;

18. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;

19. Составление отчетности.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

**Методические указания по выполнению практических работ
«ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

2025 г.

Методические рекомендации по «ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг»

Цель профессионального модуля: формирование у студентов профессиональных компетенций в области предоставления гостиничных услуг, организации и контроля деятельности различных служб, обеспечивающих функционирование гостиницы, необходимых для обеспечения высокого уровня сервиса и удовлетворенности гостей.

Задачи профессионального модуля:

- Освоение теоретических основ организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения (МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения).
- Изучение принципов организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта (МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта).
- Формирование навыков организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда).
- Освоение технологий организации и контроля работы службы питания гостиничного предприятия (МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания).

Рекомендуемые формы обучения:

- **Лекции:** Представление теоретического материала, обзоры современных тенденций и технологий в гостиничном бизнесе. Интерактивные лекции с примерами из практики, кейс-стади и дискуссиями.
- **Практические занятия:** Освоение практических навыков организации работы служб, разработки стандартов обслуживания, решения ситуационных задач, работы с специализированным программным обеспечением (PMS), ведения деловой переписки, урегулирования конфликтных ситуаций.
- **Семинары:** Обсуждение сложных вопросов, обмен опытом, разбор конкретных ситуаций из практики гостиничного бизнеса.
- **Деловые игры и тренинги:** Моделирование реальных рабочих ситуаций (заселение и выселение гостей, бронирование номеров, решение конфликтных ситуаций, организация работы службы питания), отработка практических навыков.
- **Самостоятельная работа:** Изучение дополнительной литературы, выполнение домашних заданий, подготовка к контрольным работам и экзаменам, разработка стандартов обслуживания, анализ работы конкретной гостиницы.
- **Проектная работа:** Разработка проекта по организации или оптимизации работы одной из служб гостиницы (например, разработка системы мотивации для горничных, оптимизация процесса бронирования, улучшение качества обслуживания в ресторане гостиницы).

Содержание дисциплины (примерный план):

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

Организация работы службы приема и размещения.

Стандарты обслуживания гостей.

Работа с системами управления гостиницей (PMS).

Разрешение конфликтных ситуаций.

Организация работы консьержа.

МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта:

Организация работы службы бронирования.
Технологии бронирования (онлайн, телефон, электронная почта).
Управление каналами продаж.
Разработка и реализация стратегий продаж.
Работа с туроператорами и агентствами.

МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Организация работы службы горничных.
Стандарты уборки номеров.
Организация работы прачечной.
Контроль качества уборки.
Техника безопасности при работе с оборудованием и химическими средствами.
Организация работы службы технической поддержки.

МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания:

Организация работы службы питания (ресторан, бар, room service).
Стандарты обслуживания в ресторане.
Управление меню.
Организация банкетов и мероприятий.
Работа с поставщиками.
Соблюдение санитарных норм и правил.

Методические рекомендации по организации практических занятий:

Подготовка: Преподаватель должен заранее подготовить материалы для практических занятий, включая:

Четкое описание задания.
Необходимые данные и инструменты (образцы документов, системы бронирования, кассовый аппарат и т.д.).
Примеры успешных решений.
Критерии оценки результатов.

Активность: Студенты должны активно участвовать в практических занятиях, выполняя задания, задавая вопросы и делаясь своим опытом.

Индивидуальный подход: Преподаватель должен учитывать индивидуальные особенности и уровень подготовки студентов, предлагая им задания разной сложности и оказывая необходимую помощь.

Обратная связь: Преподаватель должен предоставлять студентам обратную связь по результатам выполнения практических заданий, указывая на их сильные и слабые стороны и давая рекомендации по улучшению работы

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы:

Четкое определение целей: Студенты должны четко понимать цели и задачи самостоятельной работы, связанные с освоением конкретных компетенций по каждому МДК.

Планирование: Студенты должны планировать свою самостоятельную работу, распределяя время на изучение различных тем и выполнение заданий по каждому МДК.

Использование различных источников информации: Студенты должны использовать различные источники информации, включая учебники, нормативные документы, профессиональные журналы, онлайн-ресурсы и примеры из практики.

Консультации с преподавателем: Студенты должны обращаться к преподавателю за консультациями и помощью в случае возникновения затруднений, особенно при выполнении практических заданий и проектной работы.

Самоконтроль: Студенты должны осуществлять самоконтроль своей работы, оценивая ее качество и соответствие поставленным целям и задачам по каждому МДК.

Методические рекомендации по организации проектной работы:

Выбор темы: Студенты должны выбрать тему проектной работы, которая соответствует их интересам и возможностям и охватывает аспекты организации и контроля деятельности служб гостиничного предприятия.

Постановка задачи: Студенты должны четко сформулировать задачу проектной работы, определить цели, критерии успешного выполнения и ожидаемые результаты.

Планирование: Студенты должны спланировать свою работу над проектом, разбив ее на этапы и определив сроки выполнения каждого этапа.

Работа в команде: При выполнении групповых проектов студенты должны уметь работать в команде, распределять роли и обязанности, а также эффективно взаимодействовать друг с другом.

Использование современных инструментов: Студенты должны использовать современные инструменты и технологии для решения поставленной задачи (например, специализированное программное обеспечение для автоматизации процессов управления, онлайн-сервисы для бронирования и т.д.).

Презентация результатов: Студенты должны уметь представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации, четко и логично излагая суть проекта, использованные методы и достигнутые результаты.

Рекомендуемая литература:

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>
2. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>
3. 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, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>
4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>
5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Оценка знаний:

Текущий контроль: Оценка работы студентов на практических занятиях, выполнение домашних заданий и контрольных работ по каждому МДК.

Промежуточная аттестация: Экзамен или зачет по каждому МДК, включающий теоретические вопросы и практические задания.

Итоговая аттестация: Защита проектной работы, демонстрирующая интеграцию знаний и умений, приобретенных в процессе изучения профессионального модуля.

Критерии оценки:

Понимание теоретических основ дисциплины.

Умение применять полученные знания на практике.

Навыки работы с современными инструментами и технологиями.

Способность анализировать и оценивать эффективность работы служб.

Умение представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации.

Заключение

Для успешного освоения ПМ.02 необходимо активно участвовать в учебном процессе, систематически работать самостоятельно и применять знания на практике. Данные методические рекомендации помогут студентам организовать свою учебную деятельность и развить необходимые профессиональные компетенции для успешной карьеры в сфере гостиничного бизнеса. Помните, что постоянное самосовершенствование и адаптация к новым технологиям и тенденциям являются ключевыми факторами успеха в этой динамично развивающейся отрасли.

**Фонд оценочных средств по профессиональному модулю
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

2025 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

Цель фонда оценочных средств. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих программу профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

Фонд оценочных средств включает контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы собеседования, тестовых заданий, деловых игр, решения ситуационных задач, письменных контрольных работ, учебной и производственной практики и промежуточной аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения разработаны в соответствии с рабочей программой профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.

В результате оценки осуществляется проверка следующих общих и профессиональных компетенций.

№ п/п	Разделы (темы) ПМ	Код контролируемой компетенции (или ее части) ОК, ПК	Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю	Формы текущего контроля
1	МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения <i>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</i> <i>Тема 1.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</i> <i>Тема 1.2. Процесс поселения и выселения гостей</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Ситуационная задача, Практико-ориентированное задание, Тестирование, Письменная контрольная работа
2	МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта <i>Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</i> <i>Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</i> <i>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Тестирование, Деловая игра, Практико-ориентированное задание, Письменная контрольная работа

	<i>бронирования и продаж</i>			
3	МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда <i>Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i> <i>Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i> <i>Тема 3.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированные задания, Письменная контрольная работа
4	МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания <i>Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</i> <i>Тема 4.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</i> <i>Тема 4.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</i> <i>Тема 4.3. Специальные виды услуг и формы.</i> <i>Тема 4.4. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированное задание, Ролевая игра, Тестирование, Письменная контрольная работа
3	УП.02 Учебная практика	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	ПП.02 Производственная практика	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
5	ПМ.02.ЭК Экзамен квалификационный	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1	Экзамен по модулю	Оценка выполнения работ

		– ПК 1.4		
--	--	-------------	--	--

2. Основные показатели оценки результатов формирования общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ.02
Предоставление гостиничных услуг

Результаты освоения ОПОП (профессиональные компетенции по каждому основному виду деятельности, сгруппированные с общими компетенциями)		Основные показатели оценки результатов
Код и наименование ПК	Код и наименование ОК	Основные показатели оценки результатов освоения
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	ОК 01. Выбирать способы решения задач	Планирование потребности службы приема и размещение гостей
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда	профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	ОК 04. Работать в	Осуществление контроля текущей деятельности работников службы осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Осуществление контроля текущей деятельности и предоставление услуги службы питания в номерах
---	---	--

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- Собеседование,
- Практико-ориентированное задание,
- Ситуационная задача,
- Деловая и ролевая игра,
- Решение заданий в тестовой форме,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

Собеседование

Специальная беседа преподавателя с обучающимся по темам изучаемой дисциплины с целью выяснения объема знаний обучающегося.

Практико-ориентированные задания

Практико-ориентированные задания – это задания, требующие применения приобретенных знаний и умений и связанные с той или иной сферой деятельности человека (учебной, производственной, бытовой).

Деловая и ролевая игра

Деловая и ролевая игра – это своеобразное моделирование процессов и механизмов принятия решений с использованием различных моделей и групповой работы. Применение деловых игр в процессе обучения способствует развитию профессиональных компетенций обучаемых, формирует умение аргументировано защищать свою точку зрения, анализировать и интерпретировать получаемую информацию, работать в группе. Деловая игра также способствует привитию определенных социальных навыков и воспитанию правильной самооценки.

Решение заданий в тестовой форме

Решение заданий в тестовой форме осуществляется с целью проверки уровня знаний студента методов моделирования и их применения в профессиональной деятельности.

Преподаватель определяет студентам исходные данные для подготовки к тестированию: называет разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Письменная контрольная работа

Письменная контрольная работа - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности.

Экзамен

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде экзамена для комплексной проверки знаний умений и навыков, полученных в процессе изучения дисциплины.

4. Материалы фонда оценочных средств

Перечень и характеристика оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<i>Текущий контроль</i>			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
3	Ситуационные задачи	Задачи, направленные на использование приобретенных	Комплект ситуационных задач

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
		знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	
4	Ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
6	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
Промежуточная аттестация			
7	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Тема «Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей»

1. Опишите структуру службы приема и размещения (СПиР) в типичной гостинице. Какие должности входят в службу и каковы их основные обязанности (например, портье, администратор, старший администратор)?

2. Какова роль руководителя СПиР в координации работы сотрудников и взаимодействии с другими службами гостиницы (например, служба горничных, служба безопасности, служба питания)?

3. Какие каналы коммуникации используются для координации работы сотрудников СПиР и оперативного решения возникающих проблем (например, радиосвязь, телефон, электронная почта, системы управления гостиницей)?

4. Как осуществляется планирование графика работы сотрудников СПиР, учитывая загрузку гостиницы, сезонность и другие факторы?

5. Какие мероприятия проводятся для поддержания высокого уровня командной работы и мотивации сотрудников СПиР?

Тема «Процесс поселения и выселения гостей»

1. Опишите последовательность этапов процесса поселения гостя в гостиницу (check-in). Какие документы необходимы для регистрации гостя?

2. Как следует действовать сотруднику СПиР в случае, если гость прибыл без предварительного бронирования ("walk-in guest")?

3. Опишите последовательность этапов процесса выселения гостя из гостиницы (check-out). Как производится расчет с гостем и оформление необходимых документов?

4. Какие действия предпринимаются в случае возникновения конфликтных ситуаций при поселении или выселении гостей (например, претензии к номеру, проблемы с оплатой)?

5. Как осуществляется сбор отзывов гостей о качестве обслуживания и их учет для улучшения работы СПиР?

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

1. Опишите структуру службы бронирования и продаж в типичном гостиничном комплексе. Какие должности входят в службу и каковы их основные обязанности?

2. Какие показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта? Приведите примеры.

3. Как осуществляется планирование работы службы бронирования и продаж на краткосрочный и долгосрочный периоды?

4. Какие методы контроля за соблюдением стандартов обслуживания применяются в службе бронирования и продаж?

5. Опишите процесс обработки входящих заявок на бронирование (по телефону, электронной почте, через онлайн-системы).

Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж»

1. Какие методы мотивации персонала используются для повышения эффективности работы службы бронирования и продаж?

2. Какие навыки и знания необходимо развивать у сотрудников службы бронирования и продаж для повышения их профессионального уровня?

3. Как осуществляется распределение обязанностей между сотрудниками службы бронирования и продаж для обеспечения оптимальной загрузки и эффективного выполнения задач?

4. Какие типы отчетности используются для контроля за текущей деятельностью службы бронирования и продаж?

5. Какие инструменты используются для анализа данных о продажах и бронированиях с целью принятия управленческих решений?

Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1. Опишите структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Какие должности входят в службу и каковы их основные обязанности (например, горничная, супервайзер, менеджер по хозяйственной части)?
2. Какие существуют типы уборки номерного фонда (текущая, генеральная, после выезда гостя) и каковы их особенности?
3. Какие стандарты качества применяются к уборке и обслуживанию номерного фонда? Приведите примеры.
4. Как осуществляется контроль за качеством уборки номеров и поддержанием порядка на этажах? Какие методы контроля используются (например, инспекции, тайный покупатель)?
5. Как организовано взаимодействие службы обслуживания номерного фонда с другими службами отеля (например, с службой приема и размещения, инженерно-технической службой)?

Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1. Какие методы мотивации персонала используются для повышения эффективности работы службы обслуживания номерного фонда?
2. Какие навыки и знания необходимо развивать у сотрудников службы обслуживания номерного фонда для повышения их профессионального уровня (например, знание современных чистящих средств, техники уборки, правил техники безопасности)?
3. Как осуществляется распределение обязанностей между сотрудниками службы обслуживания номерного фонда для обеспечения оптимальной загрузки и эффективного выполнения задач (например, учет категории номеров, графика заездов и выездов)?
4. Какие виды отчетности используются для контроля за текущей деятельностью службы обслуживания номерного фонда (например, отчеты о количестве убранных номеров, расходе чистящих средств, выявленных неисправностях)?
5. Какие меры предпринимаются для снижения затрат на обслуживание номерного фонда без ущерба для качества (например, экономия электроэнергии и воды, оптимизация закупок чистящих средств)?

МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Тема «Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса»

1. Опишите структуру службы питания в типичном гостиничном комплексе. Какие подразделения входят в службу питания и каковы их основные функции?
2. Какие факторы необходимо учитывать при планировании меню для ресторана гостиничного комплекса, ориентированного на широкий круг гостей?
3. В чем заключаются особенности управления закупками продуктов и напитков для службы питания гостиницы, чтобы обеспечить оптимальное соотношение цены и качества?

Тема «Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания»

1. Какие требования предъявляются к персоналу службы питания гостиничного комплекса в части профессиональных навыков и личностных качеств?
2. Опишите основные этапы подготовки зала ресторана к обслуживанию гостей (mise en place).
3. Какие существуют современные технологии обслуживания гостей в ресторане (например, электронные меню, системы автоматизации заказов) и каковы их преимущества?

Тема «Специальные виды услуг и формы»

1. Какие специальные виды услуг питания могут быть предложены гостям гостиничного комплекса (например, room service, организация банкетов, питание для конференций)?
2. Опишите особенности организации и обслуживания "шведского стола" в гостиничном комплексе.
3. Какие требования предъявляются к организации питания для особых категорий гостей (например, детей, лиц с ограниченными возможностями, лиц с диетическими ограничениями)?

Тема «Контроль и качество предоставления услуг потребителям»

1. Какие методы контроля качества услуг питания применяются в гостиничных комплексах (например, отзывы гостей, опросы, тайный покупатель)?
2. Опишите процесс рассмотрения жалоб и предложений гостей в службе питания гостиничного комплекса.
3. Какие существуют системы оценки качества работы персонала службы питания и какие показатели используются для оценки (например, скорость обслуживания, уровень удовлетворенности гостей)?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- оценка «хорошо», если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого;
- оценка «удовлетворительно», если обнаруживается незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

4.2. Комплект типовых ситуационных задач

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Тема «Процесс поселения и выселения гостей»

1. В службу бронирования гостиницы «Порте Море» поступила заявка на резервирование мест для участников семинара. Категория гостей, различна по возрасту. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

2. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят их поселить вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те, и другие номера есть в наличии. Составьте алгоритм действия администратора.

3. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

4. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость – руководитель детской группы. Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками. Составьте алгоритм действия администратора.

5. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу школьников, возрастом – 10-12 лет. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

Критерии оценки:

– Оценка «отлично» - даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

– Оценка «хорошо» - даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

– Оценка «удовлетворительно» - даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

– Оценка «неудовлетворительно» - усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

4.3. Комплект типовых практико-ориентированных заданий

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Тема «Процесс поселения и выселения гостей»

1. Составить алгоритм действий заселения гостя, который имеет предварительное бронирование в отеле.
2. Составить алгоритм действий заселения гостя, который имеет предварительное бронирование в отеле. В профайле гостя не заполнено ничего кроме ФИО.
3. Составить алгоритм действий заселения гостя. Гость при бронировании по телефону не указал данные электронной почты.
4. Составить алгоритм действий заселения гостя. Гость хочет заселиться в номер категории стандарт втроем.
5. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении туристической группы.
6. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении иностранного гостя.
7. Составить перечень приложений документов, которые должны быть при заселении гостя самостоятельно, имея предварительное бронирование.
8. Составьте алгоритм действий при выписке гостя. Гость пользовался минибаром. Хочет разделить счет, оплата за проживание отдельно от минибара.
9. Опишите виды услуг в гостиничном предприятии и приведите не менее 3-х примеров каждого.
10. Опишите стандартное оборудование службы приема и размещения в гостинице.

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора

Задания:

1. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: индивидуальное бронирование по телефону.
2. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: групповое бронирование, письменный запрос по электронной почте.
3. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: бронирование от турагентства/туроператора.
4. Составить алгоритм бронирования номеров в отеле: бронирование через сайт отеля.
5. Составить скрипт для администратора по теме «Бронирование номера по телефону».
6. Составить скрипт для администратора «Заселение walk-in (без предварительного бронирования)».
7. Выполнить индивидуальное бронирование в АСУ Opera (2 взрослых гостя, 1 ребенок. Трансфер. Ранний заезд).

2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования

Задания:

1. Проанализировать сайты отелей города Ставрополь. Выявить сайты отелей со встроенным модулем бронирования (онлайн) и сайты с разделами для офлайн бронирования. Определить преимущества и недостатки этих двух способов бронирования через сайт отеля.
2. Составить список 10 популярных ОТА (онлайн турагентств) в Ставропольском крае.

3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем**Задания:**

1. Создать алгоритм бронирования через системы GDS (описать процедуру).
2. Составить сравнительную характеристику международных GDS-систем.
3. Привести характеристику национальной GDS-системы СИРЕНА.
4. Описать взаимодействие GDS-системы с внутренней АСУ отеля.

4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ**Задание 1.**

Выполнить групповое бронирование в АСУ Opera.

Компания «Планета лета» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице номера для группы из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2022 в 12.00

Выезд 12.10.2022 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание наличными каждый сам за себя. Готовы прогарантировать бронирование.

Задание 2.

Выполнить индивидуальное бронирование в АСУ Opera.

Поступил звонок от Ирины Д. на размещение следующего содержания:

Необходим улучшенный номер для семьи из 2 взрослых.

Заезд 07.07.2022 в 08.00 (ранний заезд)

Выезд 12.07.2022 в 12.00

Готовы прогарантировать бронирование по ссылке. Необходим трансфер из аэропорта Минеральные воды, рейс SU 0000.

Задание 3.**Опции профайлов (АСУ Opera)**

Методические указания к выполнению работы:

1. Ознакомьтесь с описанием работы.
2. Используя, полученные теоретические знания на предыдущем занятии и следуя алгоритму работы, выполнить практическую работу и представить преподавателю.

Быстрые Клавиши:

F1 – Он-лайн-овый Помощник

Shift F1 – График Загрузки

Control F1 – Ярлыки клавиатуры

Shift F2 – Контрольная Панель

Control F2 – Доступность детально

F3 – Поиск доступной комнаты
Shift F3 – Статус Заведения
Control F3 – План Комнаты
Shift F4 – Запрос
Control F4 – Панель инструментов 4
F5 – Запрос тарифа
Shift F5 – План Этажа
Shift F6 – Быстрая бронь
F7 – Новая бронь
Shift F7 – Телефонная Книга
Control F7 – Телефонный Оператор
F8 – Выход
Shift F8 – Подмена интерфейсов
Control F8 – Максимальная доступность
Shift F9 – Функциональные мероприятия

Профайлы позволяют не только отслеживать информацию о постоянных клиентах, но и собирать данные о том, что они предпочитают. Профайлы позволяют предлагать гостям более качественный и эффективный сервис. К каждой брони должен быть привязан профайл гостя. Профайлы могут быть простыми, с указанием лишь имени, фамилии и адреса, или сложными, т.е. включать предпочтения и примечания. Профайлы также упрощают и ускоряют процесс бронирования, так как дают возможность использовать уже имеющуюся информацию о госте, компании или турагенте.

Типы Профайлов

В Опере используются шесть типов профайлов. Экраны каждого из этих типов выглядят одинаково, но содержание полей отличается. Все профайлы содержат фамилии, адреса и демографические данные:

Индивидуал - профайлы содержат персональную информацию о госте. К каждой брони должен быть привязан индивидуальный профайл, т.е. профайл гостя. Весь доход от брони по каждому гостю отслеживается через его индивидуальный профайл. Если гость останавливается в гостинице впервые, профайл создается автоматически.

Компания - профайлы отслеживают статистику по компаниям и используются для выставления счетов на компании с указанием договорных тарифов и другой важной информации. По этой же причине в профайлах компаний часто указываются номера дебиторских счетов. Договорные тарифы также привязываются к профайлам компаний.

Источник - профайлы отслеживают брони по источнику брони. Профайлы источников отслеживают Интернет бронирования, брони через ТурБюро и Договорам. Наиболее распространенные источники бронирования это Price line, Expedia и Secretary's Clubs.

Контакт - профайлы служат для отслеживания планируемых встреч и как правило используются при работе с системой OPERA S&C. Поскольку контактами могут быть не гости, рекомендуется вводить их адреса и телефоны на случай возможных групповых заявок в будущем.

Группа - профайлы привязывают брони к группам. Они также участвуют при перенаправлении начислений и отслеживании данных по группе. Они создаются на момент создания Бизнес Блоков Групп. Чаще всего, профайлы групп помогают отслеживать контракты и данные по комнато-ночам.

Для входа в программу на рабочем столе нажмите ярлык программы Опега, откроется окно программы, куда надо будет вписать логин и пароль.

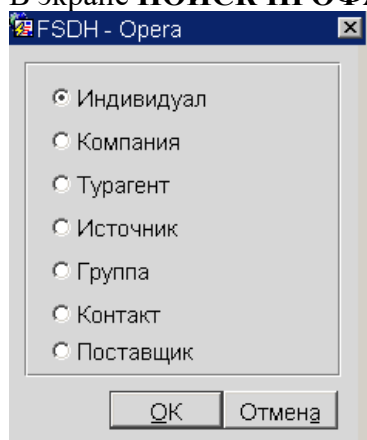
Логин – Training; пароль - 1234opera,



Выбрать язык – русский, откроется окно статистики, нажать кнопку Clear и подождать загрузки программы (в первый раз программа грузится долго), далее выбрать PMS – и далее нажать OK.

Создать Новый Профайл Гостя

В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** выберите **Создать** для создания нового профайла.



Выберите профайл Индивидуал и нажмите OK.

Введите информацию о госте: **Фамилию, Имя / Отчество, Адрес и Контактную Информацию. Задание: Введите свои данные.**

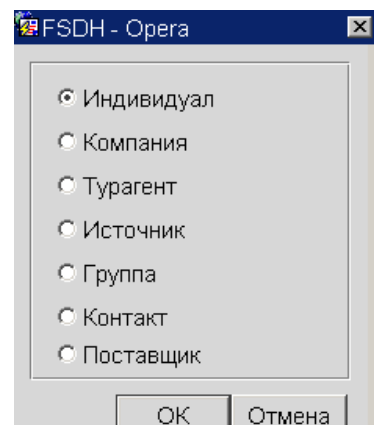
Если нужно ввести несколько адресов или телефонов, выберите клавишу с эллипсом справа от поля. Нажмите **OK** для сохранения записей и о создания профайла. **Задание: придумайте или введите данные своих знакомых.**

Создать новый профайл компании,

турагента или источника

При создании профайла компании, турагента или источника во многом повторяются те же шаги, которые используются при создании профайла гостя; однако, некоторые поля отличаются.

1. В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** выберите **Создать** для создания нового профайла.



2. Выберите профайл **Компании,**

Турагента или Источника и нажмите ОК.

3. Укажите **Аккаунт, Адрес и Контактную Информацию**. Чтобы добавить несколько адресов и телефонных номеров, воспользуйтесь клавишей с эллипсом справа от этого поля.

4. Поле **Тип** указывает, какого аккаунта это профайл: Компании, Турагента или Источника.

5. Если это профайл Турагента, введите номер **IATA** в указанное поле.

6. Если это профайл Компании, введите **Корп. ID** в указанное поле.

7. Нажмите **ОК** для сохранения профайла.

ПРИМ: Если активна функциональность Ответственного, то поле **Owner (Ответственный)** обязательно для заполнения неиндивидуальных профайлов. Ответственный - это работник, ответственный за аккаунт. Обычно, это агент по продажам.

Профайлы. Статистика и информация

Экран **СТАТИСТИКА** (закладка сверху любого профайла) показывает:

- Всего заездов гостя
- Всего доход от гостя
- Всего Незаездов

- Всего Отмененных Броней
- Выполните следующие действия для получения статистики и информации по профайлам:

1. В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** найдите нужный профайл.

2. Выберите **Изменить** и откройте профайл.

3. Выберите закладку **Статистика** сверху экрана.

Опера отобразит сводную всех прошлых броней за год по этому гостю или компании, включая сравнительные данные с предыдущим годом.

Примечание: Весь Архив Профайлов включает данные только по вашей гостинице, равно как и база данных.

4. Поставьте галочку в поле **Огранич.**, если хотите указать на то, что аккаунт имеет ограничения, и введите **Процедуру** ограничения в это поле. Если вы выбираете эту опцию при оплате счета аккаунта, или привязывая этот профайл к брони, то сообщение, которое вы здесь вводите, увидит пользователь. Политика вашей гостиницы определяет, как работать с аккаунтами, имеющими ограничения.

Используйте выпадающий список в поле **Язык** и выберите нужный язык для этого профайла.

6. Вы можете также создать дебиторский аккаунт компании, кликнув по выпадающему списку рядом с полем **№ Б/Д** и заполнив нужные поля в экране **КОНФИГУРАЦИЯ Б/Д**. (Для создания дебиторских аккаунтов, необходимо иметь соответствующие привилегии)

7. Нажмите **ОК** для возвращения к основному экрану профайла.

Поиск Профайла

В главном меню выберите **Бронирование** и **Профайлы**. Отобразится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.

Введите в поле **Гость** фамилию и выберите тип желаемого профайла в поле **Типы**. Ввод части слова в поле критериев поиска выдаст большое количество результирующих записей. Выделите нужный профайл и откройте его двойным кликом по профайлу или через **Изменить**.

Опции Профайлов

Чтобы просмотреть и использовать функциональность расширенных профайлов, выберите **Изменить** и **Опции**.

Привязка Вложений

Привязки позволяют привязать файлы (вложения) к профайлам — для массовых электронных рассылок и пр.

Чтобы привязать файл:

1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.

2. Выделите профайл и выберите **Изменить**

3. Выберите **Опции**.

4. Выберите **Приложение (Вложение.)**

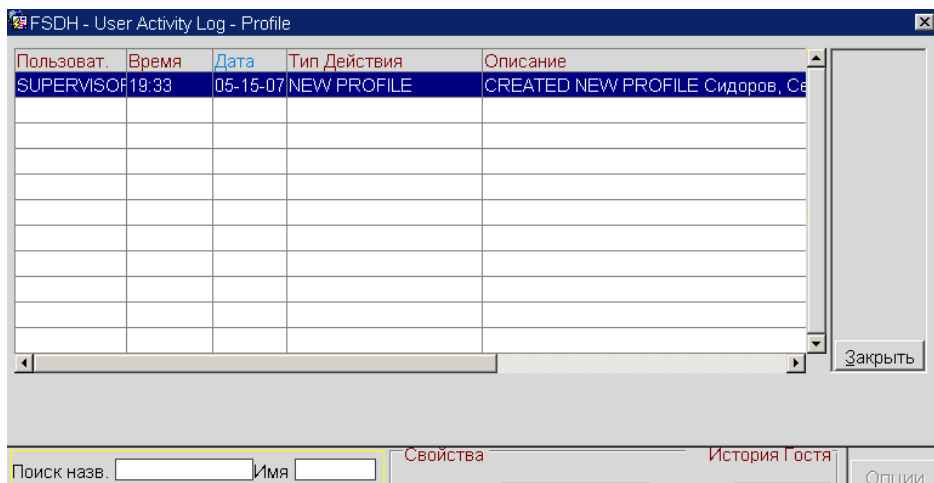
5. Выберите **Новый** чтобы добавить привязку или **Открыть**, чтобы открыть существующую привязку.

6. Выберите **Объединить** привязки (напр, два приветствия)

7. Выберите **Заккрыть** для возвращения к профайлу.

Изменения. «Изменения» позволяют отслеживать все изменения и обновления в профайлах. Для просмотра изменений в профайле:

1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.
2. Выделите профайл и выберите **Изменить**.
3. Выберите **Опции**.
4. Выберите **Изменения**.

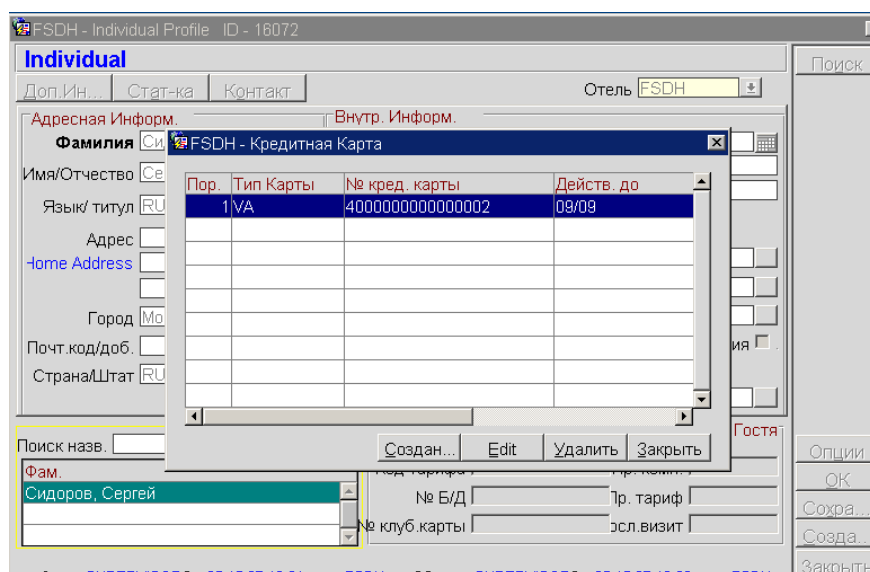


ПРИМ:

Обновления в профайле выводятся в порядке от самых последних к более старым.

Выберите **Зкрыть** для возвращения к профайлу. Кред. карты Опция кредитных карт позволяет добавлять, изменять и удалять информацию о кредитных картах, привязанную к

профайлам. Это позволяет избежать лишних вводов и вероятных ошибок. После ввода информации, ее можно просмотреть из брони, выставлений счетов, дебиторов и пр.



Для привязки кредитной карты к профайлу:

1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**
2. Выделите профайл и выберите **Изменить**.
3. Выберите **Опции**.
4. Выберите **Кредитные Карты**.
5. Выберите **Создать** для добавления новой кредитной карты
6. Выберите **Изменить** для изменения

существующей информации.

7. **Удалить** удаляет выделенную информацию о кредитной карте.

Для ввода новой кред. карты на экране **КРЕДИТНАЯ КАРТА – НОВАЯ**:

1. Кликните по выпадающему списку рядом с полем **Тип Кары** и выберите нужный тип кред. карты (т.е. Visa, American Express, MasterCard).
2. Введите **Номер Кредитной Карты**
3. Заполните поле **Действ. до**.
4. Введите **Держателя карты**, как указано на лицевой стороне кредитной карты.

Нажмите **ОК** для сохранения.

Удалить. Опция **Удалить** удаляет профайл навсегда из базы данных. Опера дает подсказку пользователю и просит подтвердить удаление профайла.

Примечание: Мы не предлагаем удалять профайлы, поскольку в этом случае статистическая информация и информация по доходам, хранящаяся в этих файлах, будет потеряна. Лучший вариант – сделать профайл неактивным.

Будущие Брони Экран **БУДУЩ. БРОНИ** показывает брони профайла и предлагает добавить новые.

Для просмотра брони профайла:

1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.
2. Выделите профайл и выберите **Изменить**.
3. Выберите **Опции**.
4. Выберите **Будущее**.

Отель	Заезд	Выезд	Комн.	Тип Комнаты(Тариф)	Код Тарифа	Взр.	Дети
FSDH	05-09-06	05-10-06	TK		155.00/CORP1	1	0
FSDH	05-10-06	05-14-06	TK		125.00/TIERRATE	1	0

Примечание: Брони (заезды) в списке представлены в порядке от более старой к более свежей. Ниже представлены опции, доступные на этом экране:

- **Нов. Бр.** позволяет создать новую бронь.
- **Изменить** отображает все детали для выделенной брони (заезда).

Объединение. Опция Объединения профайлов позволяет объединить дублирующие профайлы в один профайл. Обычно в системе есть дублирующие профайлы.

п/№	Код Тарифа	Начало Продажи	Конец Продажи
1	5DAY	06-22-04	05-23-06

Опция объединения удаляет ненужные профайлы и объединяет их историю в одно целое.

Для объединения двух или более профайлов:

1. В экране **Профайл** выберите **Опции**.

ПРИМ: Исходный профайл, в который добавляется информация, становится мастером. Второй профайл объединяется

с мастером.

2. Выберите **Объединить**.
3. Найдите профайл для объединения, используя экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**, и нажмите **ОК**.

Появится экран **ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРОФАЙЛОВ** с двумя профайлами – слева и справа (для большей контрастности).

FSDH - Individual Profile ID - 16076

FSDH - Profile Merge

	Profile to Merge	Original Profile
Name	Сидоров, Сергей	Сидоров, Сергей
Title		
Язык	Русский	Русский
Address 1		
Address 2		
Город	Москва	Москва
State		
Страна	RU	RU
Postal Code		
Phone No.		
Fax No.		
Notes		
Membership No.		
VIP		
Last Stay		
Код тарифа		

Объед... Закреть

4. Выберите **Объединить** для слияния профайлов, и система все объединит, архивные данные, информацию о доходе и историю.

Договорные тарифы. Опция Договорных Тарифов удобна при оформлении броней для компании через опцию Запрос Тарифа, так как в этом случае отображаются только договорные тарифы для этой компании. Кроме того, договорные тарифы ускоряют создание броней.

Выполните нижеуказанные шаги для добавления договорного тарифа к профайлу:

1. В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** выделите нужный профайл и выберите **Изменить**.

FSDH - Привязанные Тарифы

Код тарифа

Start Sell Date

End Sell Date

Sequence

OK Закреть

2. Выберите **Опции**.

3. Выберите **Договорные Тарифы**.
Появится экран **ДОГОВОРНЫЕ ТАРИФЫ**, отображающий существующие договорные тарифы, связанные с этим профайлом.

1. Выберите **Создать** для добавление нового договорного тарифа.

5. Кликните по выпадающему списку рядом с полем **Код Тарифа**.

6. Выделите желаемый код тарифа и нажмите **ОК**.

7. Введите **Дату Нач. Продаж** и **Дату Оконч. Продаж**.

Примечание: Если Код Тарифа должен быть постоянно привязан к профайлу, не заполняйте поле с датой окончания.

FSDH - Поиск профайла

Гость Город Уник. № Поиск

Имя Ключ. слово № IATA Стереть

Типы View All Ключ. слово Корп. №

☐ Дог. тар... ☒ Неактивные Способ связи

\$	Название / Гость	Адрес	Город	Почт. индекс	Компания	№ Б/Д	VIP	Код тар
\$\$	Сидоров, Сергей		Москва					5DAY

Вложения Предпочт. Notes

Individual Сидоров, Сергей

Запросы Enrollm... Lookup Нов. бр... OK Создать Измен... Отмена

8. Выберите **ОК** для сохранения и возвращения к профайлу.

Примечание: После того как договорной тариф привязан, на экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** появляется символ доллара (\$) перед названием профайла и в колонке Код Тарифа виден тариф. Если привязано несколько договорных

тарифов, отображаются два символа (\$\$).

Предпочтения. Функциональность предпочтений позволяет вводить в профайл информацию о том, что гостю нравится или не нравится (например, предпочитаемый тип комнаты, свойства комнаты, этаж, вино, газеты и пр.), повышая уровень обслуживания гостей и компаний. Предпочтения, введенные в профайл, будут относиться ко всем будущим броням для этого гостя – надо только их сохранить.

Для ввода предпочтений в профайле:

1. Выберите **Опции**

2. Выберите **Предпочтения**.

Preference Group	Описание	Предпочтения
FLOOR	Floor	01

01->Floor 1

Distribute Создать Edit Удалить Заккрыть

3. Выберите **Создать**.

4. Выделите нужную **Группу Предпочтений** и нажмите **ОК**.

ПРИМ: Некоторые предпочтения выполняют функции, в то время как другие просто выводятся в отчетах.

Ниже приводятся объяснения различных Групп Предпочтений:

Preference Group	Описание
FLOOR	Floor
INTERESTS	Profile Interests
KEY OPTIONS	Options for Key Cards
NEWSPAPER	Newspaper Preferences
ROOM FEATU...	Room Features
SMOKING	Non-Smoking\Smoking Prefe

- **Этаж** указывает желаемый этаж в гостинице при поиске доступности комнат

- **Интересы** показывает, что интересует гостя в гостинице и в городе.

Например, гольф-курсы, театры, городские мероприятия.

- **Опции Ключей:** показывает предпочтения гостя по ключам – при создании электронных ключей

- **Свойства Комнат** показывает, какие комнаты гость предпочитает, например, с видом на город или тихое место.

- **Курящий** указывает отношение к курению при поиске доступности комнат.

X Preference	Описание
2LPHS	2 Line Phone/Voicemail/Data Port
2SINK	Double Sinks
2TV	Two Televisions in Guest Room
AIR	Air Conditioning
BAL	Private Balcony
BAL/PAT	Balcony or Patio
BAY	Bay Window
CCVV	Courtyard View
CFAN	Ceiling Fan in Room
CLUB	Club Floor
CORNER	Corner Room

Поиск Все Ничего OK Заккрыть

нажмите **ОК**.

- **Особенности** появляются при бронированиях и выводятся в ряде отчетов в помощь службе Размещения и Номерного Фонда для подготовки комнат для гостей. Примеры: ранний заезд, поздний выезд.

После выбора группы предпочтений, появляется список значений этой Группы Предпочтений, позволяя выбрать нужный Код Предпочтений.

5. Выделите нужное **Предпочтение**.

6. Мышкой поставьте “X” рядом с выбранным предпочтением и

В этой работе Вы изучили заполнение различных опций профайлов. У Вас должно быть создано два профайла: один индивидуальный на Вас и профайл на группу (ваших друзей).

Для выхода из программ надо нажать Выход вверху слева (ни в коем случае не закрывать при помощи нажатия на крестик в правом верхнем углу).

Задание 4.

Цель: создать, отредактировать и отменить брони в системе «ОПЕРА PMS».

Методические указания к выполнению работы:

1. Ознакомьтесь с описанием работы.
2. Используя, полученные теоретические знания на предыдущих занятиях и следуя алгоритму работы, выполнить практическую работу и представить преподавателю.

Новая бронь через поиск тарифа

Откройте программу «Орега», логин и пароль см. в конспекте или в предыдущей работе;

Начните бронь с поиска доступности тарифов. Выполните нижеуказанные действия для поиска тарифа через Запрос Тарифа. Воспользуйтесь клавишей **F5**, чтобы открыть экран **ИНФОРМАЦИЯ О ТАРИФАХ**, затем выберите **Запрос Тарифа** или в главном меню выберите **Бронирование**, затем **Новая Бронь**. Или же, можно нажать клавишу **F7** и таким образом начать новую бронь.

Появится экран **ЗАПРОС ТАРИФА**.

Для поиска доступности обычных тарифов, введите сначала необходимую информацию, позволяющую сузить критерии поиска: Введите дату заезда и количество ночей. Затем, введите количество взрослых и/или детей. Если гость прежде уже останавливался в гостинице, введите его фамилию в поле **Гость**, чтобы, используя уже имеющийся профайл, сэкономить время, а также увидеть предпочтения гостя и/или информацию о предыдущих заездах.

Появится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**

Введите фамилию **Гостя** из существующего профайла или выберите клавишу **Создать** для создания нового профайла. Заполните необходимые поля и нажмите **OK** для возврата к экрану **ЗАПРОС ТАРИФА**.

По завершении нажмите **OK**, чтобы просмотреть результаты поиска

Появится экран **ДЕТАЛИ ЗАПРОСА ТАРИФА** с доступными тарифами и типами комнат, в табличном формате, на

запрашиваемые даты.

Вверху экрана в колонках вы видите **Типы Комнат**, а в левой колонке **Коды Тарифов**. В центральной части таблицы приведены сами **Тарифы**. **ЗЕЛЕНЫЙ** цвет тарифов указывает на доступность этого Типа Комнат и Кода Тарифа, а **КРАСНЫЙ** цвет указывает на недоступность. Если выбрать в таблице какую-либо ячейку, то внизу экрана справа появится информация о тарифе и типе комнат. Здесь также содержится специфическая информация, например, Свойства Тарифа, Ограничения или информация о Депозите/Отмене.

Клавиши в правой части экрана предлагают дополнительную информацию и дополнительные опции:

Перебр.: Выберите эту клавишу, чтобы посмотреть цифры перебронирований Гостиницы по Типам Комнат

Оборуд.: Если выделенный тип тарифа имеет привязки оборудования (детская кровать или переносной камин), то эта опция по

умолчанию отображает экран доступности с учетом этих привязок. Если для выбранного кода тарифа нет привязок оборудования, то отображаются экраны доступности на выбранную дату с учетом всего инвентарного оборудования.

Лист Ожидания: Заносит бронь в лист ожидания, если желаемый тариф недоступен и перспективный гость хочет, чтобы его известили, если этот тариф станет доступным.

О Тарифе: Отображаются более подробно тарифы проживания, пакетные тарифы и налоги.

Анализ: Ограничения по тарифам и типам комнат на запрашиваемый период (напр, минимум две ночи, закрыто на заезд и пр.)

Доп. Инф.: Дополнительная конфигурируемая информация, касающаяся Кода Тарифа, с подробным объяснением всех деталей тарифа.

Отклонения: Записывает информацию об отклонении брони для отслеживания статистики.

Диапазон: Возвращает к экрану Поиска Тарифа для ввода

Выбрав в таблице тариф и комнату, нажмите **ОК**, чтобы продолжить создание брони.

Появится экран **БРОНИРОВАНИЕ**.

Экран **БРОНИРОВАНИЕ** поделен на следующие области:

Заголовок: Содержит информацию о госте и компании гостя, турагенте, группе и клубном членстве. Клавиша делает привязку напрямую к экрану Профайл гостя, где содержатся данные в полном объеме.

Детали: Информация о визите гостя, включая даты заезда-выезда, информацию о комнате и тарифе, способе оплаты, кредитных картах и пакетах.

Заполните все необходимые поля, обращая внимания на верхние и нижние регистры и пунктуацию. Поля, обязательные для заполнения, отмечены жирным шрифтом (напр., **Заезд**, **Выезд**, **Тип Комнаты**, **Код Тарифа**, **Тип Брони** и пр.).

Сохраните бронь одним из следующих способов:

- **ОК** сохраняет бронь и закрывает экран
- **Сохранить** сохраняет бронь, но экран не закрывается
- **Заккрыть** экран закрывается без сохранения брони (отображается предупреждающая подсказка Сохранить Бронь)

ОПИСАНИЯ ПОЛЕЙ ЭКРАНА БРОНИРОВАНИЯ:

Заезд: Указывается дата заезда. Введите дату в это поле или используйте календарь – это поле по умолчанию показывает данные с учетом выбора, сделанного в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**

Ночей: Количество ночей пребывания – это поле также по умолчанию выводит данные, выбранные в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**.

Выезд: Дата выезда рассчитывается и отображается автоматически, исходя из введенных даты заезда и количества ночей – это поле также по умолчанию выводит данные, соответствующие сделанному вами выбору в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**.

Взрослых/Детей: Количество взрослых и детей в комнате – это важно, так как цена проживания может зависеть от количества гостей в комнате **Комн.:** Введите количество комнат для этой брони. По умолчанию отображается 1. Если, например, гость просит 2 комнаты, введите цифру 2 в это поле (для одной брони, две комнаты, тот же номер подтверждения). Все комнаты будут одного и того же типа. В противном случае, если гостю нужно более одной комнаты с разными номерами подтверждений, обратитесь к опции **Объединение** в разделе Опции Бронирования.

Тип Комн: Тип комнаты, предпочитаемый гостем. По умолчанию выводятся данные, выбранные в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**. Нажмите на выпадающий список и измените тип комнаты. **Плат:** Позволяет выбрать лучшие комнаты для гостя без увеличения суммы тарифа – если вносятся изменения в поле **Тип Комн.**, это поле должно показывать исходный заказанный тип комнаты и цену на него. **№ Комн:** Номер комнаты гостя. При заселении это поле заполняется автоматически, но может также использоваться для предварительной блокировки при бронировании. Кликните по выпадающему списку рядом с этим полем и выберите комнату из экрана поиска **ПОИСК ДОСТУПНЫХ КОМНАТ**. **Код Тарифа:** Начисленный гостю код тарифа – это поле также по умолчанию выводит данные на основе сделанного вами выбора в экране **ЗАПРОС ТАРИФА**. Чтобы изменить тариф, кликните по выпадающему списку рядом с этим полем для возврата к экрану **ЗАПРОС ТАРИФА**. Тариф для выбранного Кода Тарифа отображается в поле **ТАРИФ Тариф/Фикс. Тар:** Тариф проживания за ночь для гостя. Чтобы посмотреть, какие тарифы или тарифные изменения применялись на протяжении визита, выберите клавишу с эллипсом рядом с этим полем. Брони с фиксированными тарифами будут рассматриваться ниже **Код Блока:** Автоматически заполняется системой в случае принадлежности брони к блоку или группе.

Время з-да: Заносится расчетное время приезда, если нужна встреча. **Рынок:** По умолчанию отображаются данные, выбранные в экране **ЗАПРОС ТАРИФА** с учетом кода тарифа – рынок определяет сектор продаж, к которому относятся гости, и тарифы оплат отслеживаются в

отчетах. **Источник:** источник определяет, откуда пришла бронь (напр., прямой заказ от гостя, через ЦСБ, Интернет) – это поле может автоматически заполняться или нет, в

зависимости от выбранного кода тарифа. **Тип Брони:** Способ, которым гость гарантирует заезд (т.е. кред. карта, до 18:00 и пр.). По умолчанию отображается наиболее часто используемый тип гарантии, но можно выбрать нужное из выпадающего списка. **Оплата:** Фиксируется способ оплаты под гарантию заезда (напр., наличные, кред. Карты Visa, American Express). Чтобы изменить способ оплаты, кликните по выпадающему списку. Чтобы добавить другие формы оплаты, выберите клавишу с эллипсом. Ниже приводится пример использования нескольких способов оплат:

Window	Pay Type	Credit Card	Expiry	Auth Ru	Amt / Pct	Name	AR No.
1	VA	0000000000000002	09/09			Сидоров, Серг	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

Estimated Approval Amount : 0.00

OK
Закреть

В этом окне можно указать правила авторизации для каждого типа оплаты. Для этого кликните по выпадающему списку в поле **Автор./Процед. (Auth/Rule)**. Если необходим ввод значения, введите фиксированную сумму или процент в поле **Сумма/% (Amt/Pct)**. **№ Кред. Карты:** Если бронь гарантируется кредитной картой, введите номер карты в это поле. В зависимости от выбранного типа **Оплаты**, Опера авторизует номер карты. Также, если номер карты уже есть в профайле гостя, отобразится дополнительное окно с предложением использовать имеющийся номер карты. **Действ. до:** Если бронь гарантируется кред. картой, введите дату окончания действия карты. Дата должна быть обязательно будущей. **№ ЦСБ:** В гостиницах, где есть интерфейс с Центральной Системой Бронирований (ЦСБ), в этом поле отображается соответствующий номер подтверждения ЦСБ. Если у какой-либо брони есть несколько номеров подтверждений или референтных номеров ЦСБ, вы можете посмотреть их, кликнув по клавише с эллипсом рядом с этим полем. **Сум. Скид./%:** Чтобы применить скидку напрямую к брони, введите

сумму или процент в это поле. Имейте ввиду, что поле **Тариф** изменяется при применении скидки. **Причина:** Указывается причина применения скидки тарифа. Кликните по

выпадающему списку рядом с этим полем и выберите нужное. **TA Record Locator:** В гостиницах с прямыми GDS интерфейсами (ТА системы) в этом поле отображается референтный номер турагента.

Предпочт: Просьбы гостя, связанные с предстоящим заездом (т.е. ранний заезд, пуховая подушка), которые распечатываются в отчетах по заездам **Коммент:** Примечания к брони, связанные с заездом. После ввода комментариев значок-символ Комментариев появляется внизу экрана **БРОНИРОВАНИЕ**. Если по нему кликнуть, появятся введенные комментарии. Кликните по выпадающему списку рядом с этим полем, и вы увидите экран **КОММЕНТАРИИ** для ввода примечаний. • **Комментарии к брони** отображаются на экране **БРОНИРОВАНИЕ**

- **Комментарии к проживанию** отображаются после заселения в записи о брони.
- **Комментарии Кассира** отображаются на экране **СЧЕТА КЛИЕНТОВ**.

Оборуд.: Кликните по выпадающему списку рядом с этим полем и выберите нужное для заезда (напр, раскладушка, детская кроватка и пр.) Чтобы просмотреть

дополнительные поля бронирования, выберите закладку **Доп. Инф.** над полем **Заезд** в экране **БРОНИРОВАНИЕ**.

После сохранения брони Опера отображает номер подтверждения. Нажмите **ОК**. Наконец, появляется экран **CLOSING SCRIPT** с деталями информации о брони. Выберите **Заккрыть** для завершения бронирования.

Поиск и изменение брони

Выполните следующие действия для поиска и изменения брони:

1. В основном меню выберите **Бронирование** и **Поиск Брони**. Нажмите на клавишу **Расшир.**, чтобы расширить критерии поиска. Появится экран **ПОИСК БРОНИ**.

Поля, обрамленные желтым, предназначены для ввода критериев поиска.

2. Найдите бронь гостя, используя любые критерии поиска (напр., **Гость, № ЦСБ/ТА Rec Loc**).

3. После ввода критериев поиска выберите **Поиск**. В таблице отобразятся все брони, отвечающие заданным критериям. Бронь по нескольким тарифам. Смена тарифа обычно

происходит, если гость живет долго, или если период проживания затрагивает как рабочие дни, так и выходные.

Коды тарифов с изменением цены на запрашиваемый период выделены желтым на экране **ДЕТАЛИ ЗАПРОСА ТАРИФА**.

Делая бронь для гостя на несколько ночей с изменением тарифа, выполняйте следующие действия:

1. Выберите нужный тариф в сетке и нажмите **ОК** для продолжения.

Появится экран **ИНФОРМАЦИЯ О ТАРИФЕ**

2. Сообщите гостю об изменениях в цене тарифа и выберите **Заккрыть** для продолжения.

Появится сообщение, обращающее внимание на изменения тарифа и предлагающее открыть экран **РАЗНЫЕ ТАРИФЫ** для просмотра тарифов.

3. Нажмите **ОК**, чтобы продолжить создание брони.

Бронь по договорному Тарифу

Ваша компания может иметь контракты с компаниями на предоставление скидок, в связи с чем создаются договорные тарифы для таких компаний. Эти тарифы обычно имеют оговоренную скидку от базового (rack) тарифа (корпоративные тарифы), которые доступны только для гостей, находящихся в командировках от этих компаний. Договорные Тарифы удобно использовать через опцию Запрос Тарифа, так как в этом случае отображаются только договорные тарифы, что удобно. Помимо этого, Договорные Тарифы ускоряют создание брони.

Заезд: 05-09-06
Ночей: 1
Выезд: 05-10-06
Взр.: 1 0-2: 0 3-10: 0 10-15: 0
Комн.: 1
Гость: Петров
Блок:
Клуб. прог.: ACTIVITY
№ клуб. карты:
Компания: Рога и Копыта
CORP №:
Турагент:
IATA №:
Источн.:
Источн. №:
Вкл. тарифы:
☐ Закр. ☐ Полсутук ☐ Псевдо ☐ Best Availa...
☒ Rotation G...
Класс Тар.:
Класс Комн.:
Категория Тар.:
Свойства:
Код Тар.:
Пакеты:
Сп.Предлож.:
Посл. бр.
ОК

поле **Компания** или кликните по выпадающему списку рядом с этим полем, чтобы выбрать нужное. Отобразится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.

Гость:
Имя:
Город:
Уник. №:
Клуб. прог. / №:
№ IATA:
Типы: Company
Ключ. слово:
Корп. №:
☐ Дог. тар... ☒ Неактивные ☐ Способ связи:
Поиск
Стереть
\$ Название / Гость Адрес Город Почт. индекс Компания № Б/Д VIP Код тар.
\$ Рога и Копыта
Запросы
Нов. бр...
ОК
Создать
Измен...
Отмена

Tuesday, May 09, 2006; 1 Nights, 1 Rooms, 1 Adults, 0 0-2, 0 3-10, 0 10-15
Шноль, Вадим Георгиевич, Рога и Копыта
Типы комн.
Include Overbooking
Физич. доступно
AMEX SF USD C 172.00 172.00 172.00 172.00 320.00
Перебр.
Обору...
Лист о...
О тари...
Анализ
Доп. ин...
Диапаз...
ОК
Закрыть
172.00 << < > >>
Инфо: American Express Summer Fling! Receive 20% off of Rack Rate when booking and paying for your reservation with the American Express card. Tower King - These rooms measure 39 square metres (427 square feet)
Рекл. акции: Promotions:
Меропр.:
За сутки За всё п... Перв. с...
Закр... Лучш. тар...
Договорн...
Полсутук Промо...
Rotation Group

Выполните следующие действия, чтобы завершить создание брони для компании с Договорными Тарифами:

1. Начните новую бронь нажатием на клавишу **F7**, или в основном меню

выберите **Бронирование**, а затем **Новая Бронь**.

2. Укажите дату **Заезда**, количество **Ночей**, и количество **Взрослых**

3. Если профайл этого гостя уже есть в системе, введите фамилию гостя в поле **Гость**. Если нет, оставьте поле пустым.

4. Введите название компании в

ПРИМ: Символ “\$” слева от названия компании указывает на то, что к

этому профайлу привязан договорной тариф. Вы также можете

просмотреть тариф в поле Код Тарифа в экране **Бронирование**.

1. Выделите профайл нужной компании и нажмите **ОК**.

Появится экран **ДЕТАЛИ ЗАПРОСА ТАРИФА** с договорным тарифом.

Для отображения всех доступных тарифов снимите галочку в поле **Договорн.** в нижней левой области экрана.

6. Выделите доступный тип комнаты и нажмите **ОК**.

7. Завершите бронирование как обычно.

ПРИМ: Когда вы делаете бронь по договорному тарифу, профиль компании также привязывается к брони.

Задание: забронируйте номер для своего знакомого.

Самостоятельно оформите проживание. Начинать надо с создания профиля.

Информацию по визиту

Два гостя в один номер

Срок проживания: 4 ночи включая субботу воскресенье

Тариф: _____, последняя ночь со скидкой 20%

Предоплата: 100% за проживание

Доп услуги: не оплачены

Счет: платит 1 гость (счет должен быть на компанию, последнюю ночь оплачивают самостоятельно)

Информация по гостям

VIP гость

Всегда просят поздний выезд

Номера всегда курящие

Информация по компании

Постоянный клиент, есть договорной тариф _____

Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж»

1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы

Задание 1.

Этап 1. Студенты делятся на группы, и каждая группа выбирает средство размещения и выявляет потребности целевой группы потребителей на гостиничные услуги. Также необходимо привести характеристику целевой аудитории (возраст, пол, семейное положение, средний доход и т.д.):

1. Санаторий в Минеральных водах (любой на выбор).
2. Гостиница Космос в Москве.
3. Горнолыжный курорт в Австрии (любой отель на выбор).
4. База отдыха в Карелии (по выбору).
5. Спа отель в Египте (по выбору).

Полученные данные оформить в виде презентации.

Этап 2. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса для конкретного средства размещения:

- знать товар (его характеристики, свойства, качество, нормативные параметры), для того, чтобы уметь преподнести его потребителю;
- знать потребителя (его свойства, потребности, возможности), для того, чтобы уметь его удовлетворить;
- знать конкурентов (их наличие, количество, возможности), для того, чтобы уметь их обойти.

Цель производителя – прибыль. Цель потребителя – удовлетворение потребностей.

Этап 3. Каждая группа рассказывает о своих результатах

Задание 2.

Проведите анализ отчета ночного аудитора (отчет выдаёт преподаватель).

В ходе анализа обращайтесь внимание на KPI: Occ%, ADR, RevPAR. Изучите каналы продаж и ЦА. На основании полученных данных определите направления совершенствования деятельности гостиницы.

2. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. Формирование программ лояльности клиентов

Задание. Вы являетесь менеджером по маркетингу одного из гостиничных предприятий. На данный момент предприятие находится в стадии зрелости жизненного цикла, и достигло точки насыщения. Одним из вариантов продления нахождения на стадии зрелости и увеличения товарооборота предприятия является повышение лояльности клиентов.

В связи с этим, Вам необходимо подготовить подробный письменный доклад на предмет внедрения программы повышения лояльности клиентов предприятия с методическими разработками и ориентировочными расчетами.

Отчет должен состоять из следующих блоков (объем – 15 - 20 страниц):

1. Важность повышения потребительской лояльности применительно к предприятию выбранной сферы деятельности.

2. План оценки потребительской лояльности с указанием метода и подробным его описанием (и соответствующей подготовкой методических материалов: анкет, таблиц и т.д.)

3. Подробный план программы повышения лояльности клиентов.

4. Расчет затрат на внедрение программы повышения лояльности.

Критерии оценки:

1. Полнота раскрытия вопросов

2. Реалистичность проекта и расчетов

3. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.

Задание 1. Перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

1. Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.

2. Распечатать диаграмму загрузки гостиницы.

3. Распечатать отчет смены за сегодня.

Решение:

1. Главное меню – «Наличие мест» «Состояние гостиницы», «свободные комнаты», «статусы комнат»

2. Главное меню – «Отчет смены», далее выбрать пользователей и вывести на экран отчет смены за сегодня.

Задание 2. В АСУ составить:

- отчет по заезду на неделю, месяц, год;

- отчет по аннулированным броням за смену;

- отчет по отмененным броням за смену.

4. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

Задание 1. В АСУ перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

1. Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.
2. Распечатать диаграмму загрузки гостиницы.
3. Распечатать отчет смены за сегодня

Решение:

1. Главное меню – «Наличие мест» «Состояние гостиницы», «свободные комнаты», «статусы комнат»
2. Главное меню – «Отчет смены», далее выбрать пользователей и вывести на экран отчет смены за сегодня.

5. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам

Задание 1. Составить алгоритм сотрудника отдела бронирования по передаче информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам:

- 1 вариант – дополнительная кровать, букет цветов, пресса
- 2 вариант – организация трансфера, проведение конференции
- 3 вариант – организация банкета по случаю свадьбы гостей, номер для молодоженов
- 4 вариант – организация благотворительного мероприятия, проведение кофе-брейка во время благотворительного сбора
- 5 вариант – номер для гостя с ОВЗ (инвалид-колясочник)
- 6 вариант – размещение с животными (в отеле pet friendly)

Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1. Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Задание 1. Расшифруйте следующие статусы номеров:

№ комнаты, Шифр	Расшифровка
№ 301 – CL AE	чистый номер, готовый к заезду
№ 305 – VAC / CLN / INSP	
№ 412 – DI DN	
№ 504 – DI DP	
№ 511 – CL OC	
№ 628 – DI OC	

2. Составление памятки по уборке помещений гостиницы»

Задание 1. Составьте памятку по уборке свободных номеров, ожидающих гостей.

Задание 2. Составьте памятку по уборке номера после выезда гостя.

Задание 3. Составьте памятку по промежуточной уборке заселенного номера.

Задание 4. Составьте памятку по генеральной уборке номера.

3. Расшифровка ярлыков текстильных изделий»

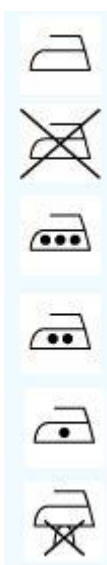
Задание 1. Расшифруйте ярлыки стирки текстильных изделий.



Задание 2. Расшифруйте ярлыки сушки и отжима текстильных изделий.



Задание 3. Расшифруйте ярлыки глажки текстильных изделий.



Задание 4. Расшифруйте ярлыки отбеливания и химчистки текстильных изделий.



Тема «Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

1. Оформление контроля качества уборки номеров

Задание 1. Составьте чек-лист утренней проверки качества уборки номеров на примере гостиниц г. Ставрополь.

2. Составление схемы структуры службы безопасности

Задание 1. Постройте алгоритм службы безопасности.

Задание 2. Раскройте обязанности отдела режима и охраны, в составе сектора режима и сектора охраны.

Задание 3. Раскройте обязанности отдела защиты информации.

Задание 4. Раскройте обязанности инженерно-технической группы.

Задание 5. Раскройте обязанности группы безопасности внешней деятельности.

МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Тема «Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса»

1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.

Задание 1. Расчет количества официантов, расчет общей длины столов, их количество. Расчет заявок на столовую посуду, приборы, столовое белье для проведения

банкета-обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами, свадебного банкета, банкета-чая, банкета-фуршета.

1. Пользуясь данными в таблицах произвести расчет количества официантов и ознакомиться с методами расчетов длины столов, их количества, количества посуды, приборов, столового белья в зависимости от вида банкета и способа обслуживания.

2. Подобрать столы в соответствии с проведенными расчетами, используя таблицы

Размеры ресторанных столов, мм

Размеры ресторанных столов, мм		Длина		Высота		Максимальная ширина стула, кресла	
Ширина							
Двухместный			Четырехместный			Шестиместный	
Квадратный				Прямоугольный			
800	625	800	1250	1875	740-750	1500	
950	650	850	1300	1950	740-750	1500	
900	700	900	1400	2100	740-750	1650	
Круглый	700-800	900	1100	1300	740-750	-	

Расчет количества официантов

Расчет количества официантов № п/п	Наименование обслуживания	Потребители	Официанты (чел.)
1	С полным обслуживанием офиц.	3-4	1
2	С частичным обслуживанием	9-12	1
3	Банкет-фуршет	15-20	1
4	Банкет-коктейль	10-15	1
5	Банкет-чай	4-5	1

Расчет потребности в посуде и приборах для подачи (форма)

Расчет потребности в посуде и приборах для подачи (форма) №	Перечень блюд и напитков	Заказано порций	Наименование посуды, приборов	Вместимость посуды, порц.	Кол-во приборов един.

--	--	--	--	--	--

Расчет белья к банкету

Расчет белья к банкету (форма) № п/п	Наименование белья	Кол-во единиц

Тема «Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания»

1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания

Задание 1. Необходимо рассчитать необходимое количество сырья для приготовления блюд по вариантам:

Вариант 1:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для ресторана класса люкс из сборника рецептов блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 70)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 2:

Выберите 3 салата и 3 десерта для бара класса «высший» из сборника рецептов блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 80)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группе блюд - салаты и вторые блюда.

Вариант 3:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для литературного кафе из сборника рецептов блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 60)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 4:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для ресторана «1 класса» из сборника рецептов блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 40)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

Вариант 5:

Выберите 3 салата и 3 вторых блюда для общедоступной столовой из сборника рецептов блюд (количество обслуживаемых в день потребителей – 120)

Рассчитайте необходимый объем сырья по группам блюд – салаты и вторые блюда.

2. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания

Задание 1. Разработать меню для континентального, расширенного, английского, американского завтраков.

Алгоритм выполнения задания.

1. Составить меню континентального завтрака, который включает в себя: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки /молоко/, лимон, 2-а вида повидла, джема или мед, несколько видов хлебобулочных изделий.

2. Составить меню расширенного завтрака, который включает в себя: всевозможные фруктовые и овощные соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, творог, йогурты, хлопья кукурузы с молоком.

3. Составить меню английского завтрака, который включает в себя: чай или кофе, сахар, булочки, тосты, сливочное масло, джем, мед, варенье.

4. Составить меню американского завтрака, который включает в себя: в качестве дополнения, включает в себя – питьевую воду с кубиками льда, фруктовые соки,

свежие фрукты /арбуз, ягоды с молоком или сливками/ или компот из фруктов /слив, персиков/, блюда из злаков /кукурузные, рисовые хлопья/, небольшая порция мяса.

3. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания

Задание 1. Получить столовую посуду и приборы в сервизной.

Получить столовое белье – в бельевой. Доставить в торговый зал.

Задание 2. Подготовить столовую посуду и приборы к сервировке.

Алгоритм выполнения задания.

1. Получить в сервизной по 16 единиц следующих видов столовой посуды и приборов: закусочных тарелок, пирожковых тарелок, закусочных приборов (нож, вилка), столовых приборов (нож, вилка, ложка), фужеров для воды, а также 4 прибора для специй, 4 вазы для цветов.

2. Посуду, кроме фужеров, вывезти в торговый зал на тележке, полки которой покрыты скатертями, при этом на верхней полке располагаются стопки тарелок, вазы и приборы для специй, на средней полке – столовые приборы, уложенные группами на подносе, застеленном салфеткой.

3. Фужеры вынести в зал на подносах, застеленных салфетками.

4. Расположить посуду на подсобном столе либо серванте официанта из расчета сервировки на 4 персоны.

5. Получить в бельевой 4 скатерти, 16 салфеток и 4 ручника.

6. С помощью полотенца отполировать столовую посуду и приборы, стекло и хрусталь.

7. Расположит столовые приборы в верхних ящиках серванта, тарелки и бокалы на средней полке серванта по видам.

4. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами

Задание 1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 6 персон. Подать блюда на стол русским способом. Расположить приборы для перекладывания в расставленной на столе посуде.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 6 персон.

2. Поставить на стол посуду для подачи холодных блюд и закусок, руководствуясь следующими правилами:

- высокая посуда ставится ближе к центру, низкая – ближе к краю стола;
- большая по размеру посуда ставится ближе к центру, меньшая – ближе к краю;
- прямоугольные, квадратные, овальные блюда ставятся на стол под углом параллельно друг другу;
- блюда, которые подвергаются заветриванию или таянию выносятся перед приходом гостей.

3. Разложить во все блюда приборы для перекладывания.

4. Перед подачей горячих блюд, убрать использованные закусочные тарелки и приборы, и засервировать стол мелкими столовыми тарелками.

5. Поставить на стол посуду для основных блюд с приборами для перекладывания.

Задание 2.

Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 3 персоны. Организовать рабочее место на приставном столе. Подать блюдо английским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 3 персоны.

2. Подготовить рабочее место на приставном столе: на подставную тарелку положить приборы для перекладки, в центре стола расположить стопку тарелок.
3. Показать блюдо гостям, после чего поставить его на приставной стол с левой стороны (гарнир размещают справа).
4. Взять тарелку из стопки, поставить перед собой на столе. С помощью приборов для перекладки порционировать блюдо в тарелку.
5. Передать тарелку официанту-ассистенту.
6. Подать распорционированное в тарелки клиента блюдо гостям правой рукой с правой стороны.

Задание 3.

Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда французским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны.
2. На ладонь (предплечье) левой руки положить свернутый ручник, правой рукой поставить посуду с блюдом на ручник;
3. Взять столовую ложку и вилку способом «щипцы» в правую руку;
4. Подойти к клиенту с левой стороны, сделать вперед шаг левой ногой, поднести блюдо к тарелке клиента так, чтобы край блюда нависал над краем бортика тарелки клиента;
5. Спросить, желает ли гость предложенное блюдо;
6. Правой рукой с помощью столовой ложки и вилки переложить содержимое на тарелку клиенту (двигаться вокруг стола против часовой стрелки);

Задание 4.

Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны. Подать блюда на стол американским способом.

Алгоритм выполнения задания.

1. Осуществить предварительную сервировку стола к ужину на 4 персоны.
2. Получить на импровизированной раздаче (подсобный стол) четыре тарелки с распорционированными блюдами.
3. Взять три тарелки в левую руку, одну – в правую (показ преподавателя).
4. Подойти к гостю с правой стороны, правой рукой бесшумно поставить тарелки перед гостем.
5. Расставить все тарелки перед гостями, двигаясь вокруг стола по часовой стрелке.

5. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами

Задание 1. Алгоритм выполнения задания.

1. Подойти к заказчику с левой стороны, презентовать бутылку на вытянутой, покрытой ручником левой руке. Дать краткую характеристику вина.
2. После получения согласия заказчика, открыть бутылку на подсобном столе с использованием ножа сомелье. Протереть горлышко бутылки.
3. Подойти к заказчику с правой стороны и налить пробный глоток (20-30 мл) в винный бокал.
4. После одобрения вина заказчиком, налить в бокалы гостей не более 2/3 бокала, двигаясь по часовой стрелке вокруг стола.
5. Если в бутылке осталось вино, поставить ее на стол, этикеткой к заказчику с правой стороны от него.

6. Составление нормативных и технических документов службы питания

Задание 1. Выберите фирменное наименование Вашего предприятия и дайте определение его типа в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Например: Ресторан «Купеческий» - это предприятие общественного питания ... (далее по ГОСТу).

Определите основные требования к уровню обслуживанию (классу) предприятия в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Например: Ресторан высшего класса должен удовлетворять следующим требованиям:

Оригинальность интерьера ... (далее по ГОСТу).

Составьте паспорт предприятия в соответствии с предложенной ситуацией и представьте его в виде таблицы 1.

Таблица 1 – Паспорт предприятия питания

Признак предприятия	Характеристика признака
1. Фирменное наименование	
2. Тип	
3. Класс	
4. Специализация	
5. Организационно-правовая форма деятельности	
6. Месторасположение, юридический адрес	
7. Режим работы	
8. Мощность	
9. Характер производства	
10. Структура производства	

Тема «Специальные виды услуг и формы»

1. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис

Задание 1. Принять заказ из номера отеля и выполнить заказ.

Заказ на обслуживание в номере может поступить в ресторан от гостя устно либо по телефону. При ответе на телефонный звонок не забудьте правильно представиться, как указано в технологии «Телефонный этикет».

Алгоритм выполнения задания.

1. Внимательно выслушать гостя, записать заказ гостя в блокнот и повторить заказ во избежание ошибок.

2. Не забыть уточнить: номер комнаты, на сколько человек принимается заказ, /необходимость знания точного количества гостей объясняется правилами сервировки стола/. Так как количество заказываемых блюд не всегда отражает количество гостей, по возможности, нужно вежливо спросить на какую фамилию оформлять заказ.

3. Следует сообщить гостю примерное время, необходимое для доставки заказа, либо согласовать его с гостем. Если Вы знаете, что потребуется некоторое время для приготовления заказа кухней, обязательно следует предупредить об этом гостя.

4. Необходимо вежливо поблагодарить за обращение в службу: «СПАСИБО ЗА ЗАКАЗ» и постараться позволить гостю положить трубку первым.

5. Передать заказ на производство.

6. В случае если заказ, по каким-либо причинам задерживается, необходимо перезвонить гостю, принести извинения и сообщить время заказа: «ПРОШУ ПРОЩЕНИЯ, ВАС БЕСПОКОИТ РЕСТОРАН «.....». ПРИНОШУ НАШИ ИЗВИНЕНИЯ, ВАШ ЗАКАЗ ЗАДЕРЖИВАЕТСЯ НА МИН. ВЫ РАСПОЛОГАЕТЕ ВРЕМЕНЕМ ПОДОЖДАТЬ? СПАСИБО».

7. Заполнить бланк-заказ.

Задание 2. Обслуживание в номерах требует от работников службы «room-service» особой технической подготовки. Оно связано не только с техникой обслуживания и исполнением желаний потребителей, но и с правилами поведения в номере отеля.

Все рабочие гостиничного комплекса, участвующих в обслуживании номера, должны пройти специальный тренинг и научиться соблюдать правила этикета, поведения в номере отеля.

Последовательность выполнения задания.

1. Подготовить столовую посуду, столовое бельё, столовые приборы, приборы для специй.

2. Перед подачей заказа в номер удостовериться: в готовности заказа, наличия предварительного счета, номера комнаты и ФИО гостя.

3. Разместить заказные блюда, напитки, столовые приборы, салфетки, приборы для специй, скатерть, бланк-счёт на подносе (тележке) покрытом салфеткой.

4. Доставить заказ к двери номера, постучать в дверь, дождаться ответа гостя. Поприветствовать гостя улыбкой, представиться: «Добрый день! Ресторан «.....». Елена». Поинтересоваться у гостя, где удобно засервировать стол.

5. Произвести сервировку стола, разместить блюда и напитки.

6. Если гость пригласил войти, но отказался от обслуживания, необходимо поступить следующим образом: спросить, где можно оставить поднос, в случае заказа вина – открыть бутылку, или оставить штопор. Поинтересоваться, все ли удобно гостю; уточнить время, когда будет удобно забрать использованные приборы и посуду, напомнив номер телефона службы «room-service».

- при обслуживании нескольких гостей необходимо уточнить срок подачи горячих блюд, десерта, горячих напитков.

- если гости указывают только время окончания трапезы, тогда официант приходит в номер, чтобы убрать посуду, привести в порядок стол и помещение. По желанию гостей, посуду можно оставить в комнате до следующего дня.

6. Подать счет для подписи и поинтересоваться, когда ему принести сдачу.

7. Поблагодарить гостя и пожелать ему приятного аппетита.

8. Затем удалиться.

2. Подготовка и организация обслуживания шведского стола

Задание 1. Подготовить и обслужить гостей по типу «шведский стол».

Алгоритм выполнения задания.

1. Составить меню шведского стола для обеда (в меню должно быть 6-7 холодных закусок, 2-3 первых блюда, 4-5 вторых блюд, 3 гарнира, 2 соуса, 2 сладких блюда, 3 мучные и кондитерские изделия, чай, кофе, 2 сока).

2. Ознакомиться с представленным торгово-технологическим оборудованием и инвентарем для организации шведского стола.

3. Организовать следующие зоны:
 1. - зона холодных закусок;
 2. - зона первых блюд;
 3. - зона вторых блюд и гарниров;
 4. - зона сладких блюд и мучных кондитерских изделий;
 5. - зона горячих напитков;
 6. - зона холодных напитков.
4. Выставить столы в линии, учитывая следующие нормативы, расстояние между стеной и столами с технологическим оборудованием 1-1,5 метра. Длина линии до 34 метра.
5. Покрыть столы скатертями, прикрепить банкетные юбки (соблюдая требования к скатертям).
6. Разместить на столах технологическое оборудование в зависимости от зоны предназначения.
7. Расставить карточки-таблички с названиями блюд и разложить приборы для перекладывания.
8. Расставить масло, соусы к блюдам.
9. В каждой зоне разместить посуду подачи к каждой группе блюд и напитков.
10. Подготовить обеденные столы для обслуживания гостей. (2 стола) - расставить столы, стулья в зале (0,6-0,8 м расстояния между стульями).
 - покрыть столы скатертями.
 - произвести предварительную сервировку столов к обеду на 2 персоны.
11. Организовать работу бригады официантов по обслуживанию гостей.
Распределить обязанности:
 - 1 официант - сбор использованной посуды;
 - 2 официант - уборка столов (сметание крошек со столов, при необходимости замена скатерти)
 - 3 официант - сервировка столов; 4 официант - метрдотель;

Тема «Контроль и качество предоставления услуг потребителям»

1. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.

Задание 1. Продолжить таблицу стандартов обслуживания в ресторане исходя из следующих позиций, руководствуясь примером в таблице.

Правила обслуживания гостей в ресторане, кафе, баре официантом:

1. Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?»
2. Сотрудник обязан сохранять постоянный контакт с клиентом в процессе его обслуживания, не имеет права отвлекаться на разговоры с сотрудниками или другими посетителями
3. В случае, если все сотрудники заняты обслуживанием, и при этом в торговом зале появляются новые посетители, ближайший к ним сотрудник должен извиниться перед своим клиентом, поздороваться с новым посетителем и предложить ему начать самостоятельно знакомиться с ассортиментом/посмотреть каталоги, попросив подождать, пока кто-либо из консультантов освободится, и вновь вернуться к беседе с обслуживаемым клиентом
4. Напитки разливают, подходя к гостю справа, используя правую руку
5. Все столовые приборы надо брать за ручки, а не за «рабочую» поверхность
6. Бокалы берут за ножки, а не за края, к которым клиент прикасается губами
7. Чтобы наполнить бокал, его нельзя брать со стола
8. Правильно держите тарелку перед подачей

Пример написания стандарта в соответствии с этим условием:

<i>Содержание стандарта</i>	<i>Для чего служит данный стандарт</i>
Сотрудник обязан приветствовать каждого посетителя, входящего в торговый зал, фразой «Добрый день, что бы Вы хотели посмотреть?»	Это позволит вам дать понять клиенту что вы его заметили, и в случае необходимости готовы оказать ему помощь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту и в случае необходимости готовы оказать ему помощь и консультацию. Ваше искреннее приветствие демонстрирует внимание и вежливость по отношению к клиенту

ВАЖНО: стандарты не должны дублировать содержание данных правил, но могут раскрывать, каким именно образом данные требования должны исполняться.

2. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания

Задание 1. Выбрать любой ресторан Вашего города, который Вам известен, в котором Вы не раз бывали или проходили практику и оценить качество обслуживания в этом ресторане путем заполнения «листа проверки качества обслуживания» (количество баллов от 1 до 5), суммировать баллы по каждому критерию оценивания.

Оценка качества обслуживания в ресторане включает:

- Оценку внешнего вида ресторана, чистоты в зале, правильность сервировки
- Оценка качества обслуживания официантом
- Соблюдение требований и стандартов компании
- Типовая анкета оценки обслуживания в ресторане:

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены не в полном объеме, с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

4.4. Комплект типовых ролевых игр

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Тема «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора

Роли: администратор и гость. Звонок гостя, получение информации об отеле.

Администратор	Гость
Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	Well, _____ (назвать имя сотрудника), I have some questions regarding your hotel facilities. Can I ask you about it?
Уточняет имя гостя	My name is ...
Администратор может уточнить что именно вас интересует	We are looking for a venue where we can hold children fashion show. Can you assist us with that?
Администратор может уточнить детали, а именно <u>ВАЖНО!</u> Администратор может задавать эти вопросы в любом порядке. Вам нужно быть готовым к ответам в независимости от последовательности.	<u>ВАЖНО!</u> Отвечайте только на те вопросы, которые вам зададут. <i>На какие даты вы планируете мастер-класс?</i> We don't have dates yet. All I can say right now is that we plan this event in the middle of May. <i>На какое количество гостей / Сколько человек будут участвовать в мастер-классе?</i> Well, about 30 participants may be less. <i>ШОУ будет с проживанием?</i> Yes, some of organizers and co-organizers will be leaving at the hotel. I just can't give you exact figures. <i>ШОУ на целый день или пол дня?</i> 3full days <i>Вам понадобятся кофе брейки?</i> Yes <i>А обед?</i> Yes <i>Видео или аудио оборудование?</i> Yes, we would need microphones, projector with screen and acoustic systems <i>Вам уже известна расстановка, например, U-shape, Classroom, Theatre and etc?</i> Yes, I suppose that U-shape. <i>Возможно, вам понадобится цветочная декорация (flower decoration)?</i> No, thanks

	<i>Может у вас будут какие –либо дополнительные или особые пожелания?</i> At the moment, no
Далее, администратор может начать описывать возможности для проведения мероприятия	<i>В этом случае просто слушайте.</i>
Если администратор будет уточнять контактные данные, то:	<i>Телефон</i> + 7 _____ <i>Уточнит в какое время будет удобно вам позвонить?</i> Tomorrow any time from 9 in the morning until 2 pm
Если администратор заканчивает диалог и задает вопрос «чем еще могу помочь?»	A picture is worth a thousand words. That's why I was just thinking about the best way to book a room. Can you do it for me?

Уточняет детали	<u>ОТВЕЧАТЬ ТОЛЬКО НА ВОПРОСЫ, которые задает администратор</u> <i>Даты</i> From 10th till 11th of April (назвать следующий месяц) for 1 night <i>Кол-во номеров</i> I need 1 room <i>Кол-во гостей</i> Me, I've just wanted to have a real idea of the hotel. I hope everything will be solved in one day. <i>Пожелания к номеру</i> So, I need a quiet room with working area. <i>Питание</i> Half board, remind me how much it costs? <i>Время прибытия</i> I will arrive at 11 am <i>Особые пожелания</i> Do you have a transfer? <i>Как только слышите о политике раннего заезда, сразу остановите его, задав другой вопрос.</i> Wait, wait, wait! What happen if I arrive later, let's say after 2 pm?
-----------------	--

	Ok, I got it. I will come at check-in time. <i>Имя</i> Let's make a booking under my name. <i>Телефон</i> Озвучьте свой номер тел. <i>Почта</i> Озвучьте почту
Если рассказывает о гарантии:	ВАЖНО! <i>Если попросит вас продиктовать номер своей кредитной карты, то в этом случае озвучьте номер, указанный ниже</i> 5559 4928 1924 6821 Exp. 03/24
Администратор спросит, может ли он чем-то еще помочь.	<i>Если скажет, про ссылку, то в этом случае просто согласитесь с данным вариантом.</i> OK, send the link.
Повторяет все детали бронирования	<i>В этом случае просто внимательно слушайте и на вопрос все ли верно, ответьте:</i> Yes, everything is correct.
Админ благодарит вас за звонок и вежливо прощается с вами	<i>Активно слушаете.</i> <i>Если услышали некорректную информацию, исправьте.</i> Thank to you, good-bye.

Ролевая игра 2 по теме «Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора»

Роли: администратор и гость. Звонок гостя, бронирование номера.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	Здравствуйте, мне нужно поговорить с сотрудником отдела бронирования <i>1.Если переключат на отдел бронирование или дадут номер</i>

	телефона, тут же перезвонить и сказать, что-то у вас в отделе бронирования никто не отвечает
На вашу просьбу админ может отреагировать следующим образом:	Он может сказать, что, либо сам поможет с бронированием, либо может сказать, что ответственный за бронь отсутствует на месте и на данный момент он и есть ответственный персонаж. 2. Еще раз потребовать отдел бронирования, Мне нужно с отделом бронирования поговорить обязательно ВАЖНО! При любом раскладе, вы говорите следующий текст: Пожалуйста, не поймите меня неправильно, я не пытаюсь кого-то обидеть, но для меня это очень важно. Я просто не хочу, чтобы со мной в вашем отеле произошла та же история, что и в предыдущий приезд в один из городов (в этом месте сделайте паузу, так как вас могут спросить, а что, собственно произошло) Если спросят или не спросят, продолжайте: В прошлый свой приезд я попала в неприятную ситуацию. Я прибыла в 5 часов и была уверена, что смогу сразу заселиться и отдохнуть. Но оказалось, что свободных номеров нет. Мое бронирование администратор не смог найти. Мне пришлось искать другой отель ночью в незнакомом городе.
Уточняет имя гостя	<u>Назвать имя</u>
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	ВАЖНО! Отвечайте только на те вопросы, которые задает администратор <i>Даты</i> С 14 апреля на 5 ночей <i>Кол-во номеров</i> 1 номера <i>Предпочтения по номеру</i> Подальше от лифта и потише, чтобы по голове никто не ходил и подальше от шума ресторана, желательно 2е комнаты. <i>если спросят про кровать ребенку, то ответьте, что нужна отдельная</i> <i>Кол-во гостей</i> С подругой и ребенком два года <i>Тип кровати</i> В номере две кровати и ребенку люлька

	<i>Особые пожелания к номеру</i> Подруге нужен чайник в номере, чтобы детское питание приготовить и кашку, а мне доп подушку, люблю когда их много. <i>Время заезда</i> А это важно? (дождаться ответа) В 10.15 поезд приходит <i>Если администратор будет озвучивать политику раннего заезда – выслушать внимательно, но отказаться.</i> <i>Если предложат трансфер, согласиться, если не предложат, <u>то не просить!</u></i> (Если спросят детали трансфера, то поезд А776)
Предлагает вариант на интересующие даты	<i>На любое предложение</i> Могу я попросить дешевле вариант? (соглашаться на любое предложение)
Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FB)	завтрак для меня, а для подруги и ребенка не надо ничего
Уточняет ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	<i>ВАЖНО!</i> Отвечайте только на те вопросы, которые задает администратор <i>Имя</i> Озвучьте свое имя <i>Телефон</i> А зачем вам мой телефон? (дождаться ответ) х-xxx-xxx-xx-xx (указать свой) <i>Почта</i> А почта то вам зачем? (дождаться ответ) xxx@yahoo.com (озвучить имейл)
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	<i>Если попросит вас продиктовать номер своей кредитной карты.</i> Нет, что вы, банк меня предупреждал о мошенниках, не могу дать <i>Если предложит вариант гарантии посредством ссылки, то соглашаться</i>

Если спросит, чем еще помочь или в конце, когда попрощается	Я бы еще хотела заключить с вашим отелем корпоративный договор во время приезда, так как являюсь представителем компании, как это можно сделать? <i>Если спросят детали про компанию и когда лучше вам позвонить</i> Компания ... В любой день после 8 вечера <i>Если администратор сообщает режим работы службы продаж (обычно это 5/2 с 9 утра до 18)</i> Поняла вас, тогда в любой день после 17.
--	--

МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Тема «Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания»

Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания

Представлен полный сценарий подготовки и проведения банкета с полным обслуживанием официантами от составления меню, заявок до схем сервировки и обслуживания.

Содержание:

Меню.

Макет банкетного зала и схема рассадки.

Подготовка и расчет необходимого количества столового белья и посуды.

Сценарий обслуживания.

Схема сервировки стола.

Последовательность подачи блюд.

Студенты распределяются на различные роли, благодаря которым они должны продемонстрировать навыки владения технологией сервировки и обслуживания стола:

Роли:

Шеф-повар

1. Определить вид трапезы (завтрак, обед, полдник, ужин)

2. Составляет меню.

3. Определяет какая посуда и приборы понадобятся.

Официант

1. Расставляет посуду

2. Раскладывает приборы

3. Ставит прибор для специй и салфетницу.

Декоратор

1. Подбирает скатерть

2. Оформляет стол цветами, другими декоративными элементами.

3. Красиво оформляет салфетки

Администратор

1. Представляет идею, тему сервировки.

2. Объявляет меню (обеда, завтрака или ужина)

3. Перечисляет какая посуда и приборы понадобились для сервировки.

4. Чем декорировать стол.

Студенты в процессе деловой, имитационной игры на основе составленного меню должны продемонстрировать навыки подготовки стола к банкету и правильного обслуживания гостей.

Ожидаемый результат

Студенты должны продемонстрировать умения подготовки, проведения и обслуживания банкетов.

Критерии оценки:

– оценка «отлично» - выставляется студенту, если в ходе игры им было продемонстрировано полное понимание поставленной проблемы; умение излагать основные положения, аргументированно отстаивать точку зрения своей команды и умение отвечать на вопросы оппонентов; точное соблюдение регламента; активность во время групповой работы; умение вести дискуссию.

– оценка «хорошо» - выставляется студенту, если в ходе игры им было продемонстрировано неполное понимание поставленной проблемы; умение излагать основные положения, аргументированно отстаивать точку зрения своей команды и умение отвечать на вопросы оппонентов; точное соблюдение регламента; активность во время групповой работы; умение вести дискуссию.

– оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, если в ходе игры им было продемонстрировано неполное понимание поставленной проблемы; недостаточное умение излагать основные положения, вести дискуссию и аргументированно отстаивать точку зрения своей команды; соблюдение регламента; средняя активность во время групповой работы.

– оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, если в ходе игры им не было продемонстрировано понимание поставленной проблемы; умение излагать основные положения, вести дискуссию и аргументированно отстаивать точку зрения своей команды; соблюдение регламента; активность во время групповой работы.

4.5 Комплект типовых тестовых заданий

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Тема «Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей»

1. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

- a) «5 звезд»;
- b) «4 звезды»;
- c) «3 звезды»;
- d) «2 звезды».

2. Требования НЕ предъявляемые к персоналу службы приема и размещения гостей:

- a) знание иностранного языка;
- b) квалификация и медицинские требования;
- c) поведение и внешний вид;
- d) вредные привычки.

3. Основная информация телефонограммы:

- a) должность, инициалы, фамилия звонящего;
 - b) текст телефонограммы;
 - c) дата телефонного звонка;
 - d) дата рождения звонящего.
4. Показатели определяющие бронирование:
- a) дата заезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети), тип комнаты;
 - b) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
 - c) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.
5. Дневная смена служащих Front desk длится:
- a) с 7.00 до 15.00;
 - b) с 15.00 до 23.00;
 - c) с 23.00 до 7.00.
6. Способы оплаты, допускаемые в гостиничном предприятии:
- a) онлайн переводами;
 - b) наличными, кредитными картами, ваучером;
 - c) наличными в иностранной валюте.
7. Взаимодействие службы приёма и размещения с административно-хозяйственной службой заключается в:
- a) Предоставлении данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины
 - b) Предоставлении списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день
 - c) Выставлении счетов за предоставленные услуги у стойки регистрации и составлении отчётов по полученным денежным средствам
8. Документы, предъявляемые клиентом при поселении в гостиницу:
- a) паспорт;
 - b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
 - c) регистрационный талон;
 - d) карта гостя, паспорт;
 - e) характеристика организации.
9. Функции относящиеся к обязанностям ночного аудита:
- a) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
 - b) предотвращение утечек информации;
 - c) ведение параллельного учета.
10. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед или ужин – это:
- a) Полный пансион;
 - b) Все включено;
 - c) Полупансион.
11. Основная функция службы приема и размещения:
- a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
 - b) услуги химчистки;

- c) контроль систем теплоснабжения;
- d) контроль технического оборудования;
- e) регистрация и размещение гостей.

12. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице — это...

- a) RO
- b) BV
- c) HB
- d) FB

13. В карте гостя указывается:

- a) возраст клиента;
- b) тип номера;
- c) номер комнаты;
- d) стоимость номера;
- e) имя клиента.

14. Гарантированное бронирование:

- a) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;
- b) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;
- c) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;
- d) предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

15. Кто НЕ находится в подчинении руководителя службы приема и размещения?

- a) специалисты отдела бронирования;
- b) персонал службы питания;
- c) персонал стойки приема и размещения.

16. Вечерняя смена служащих Front desk длится:

- a) с 7.00 до 15.00;
- b) с 15.00 до 23.00;
- c) с 23.00 до 7.00.

17. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:

- a) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер;
- b) встреча и приветствие гостя, регистрация, вселение в номер;
- c) встреча и приветствие гостя, выяснение вопросов платежеспособности, регистрация, вселение в номер.

18. Какую информацию НЕ содержит лист побудки?

- a) дата и номер комнаты;
- b) время побудки;
- c) номер телефона.

19. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак, обед и ужин — это:

- a) полный пансион;
- b) все включено;

с) полупансион.

20. Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе – это:

- а) двухместный номер «дабл»;
- б) двухместный номер «твин»;
- с) семейный номер.

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ

Выберите один правильный вариант ответа

Вопрос 1. Бронирование – это...

- а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице**
- б) прием, регистрация и размещение гостей
- в) предоставление услуг питания и проживания.

Вопрос 2. Кто занимается бронированием номеров?

- а) менеджеры отдела бронирования
- б) менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения**
- в) менеджеры службы приема и размещения

Вопрос 3. Чем занимается отдел бронирования и продаж?

- а) сбором заявок
- б) размещением гостей
- в) сбором заявок и изучением спроса на гостиничные места**

Вопрос 4. Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места...

- а) увеличивается**
- б) уменьшается
- в) остается неизменным

Вопрос 5. Двойное бронирование - это...

- а) клиент должен дважды подтвердить свою заявку
- б) когда клиент бронирует места в двух гостиницах одновременно
- в) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно 2 клиентам на одну и ту же дату**

Вопрос 6. Какие существуют способы бронирования мест в гостинице?

- а) письменный, устный, Интернет**
- б) письменный, устный
- в) устный и Интернет

Вопрос 7. Каждая заявка на бронирование номера должна быть...

- а) показана директору гостиницы
- б) зарегистрирована**

в) отослана обратно клиенту

Вопрос 8. Через сколько гудков по стандартам должны снять трубку при телефонном бронировании мест в гостинице?

- а) через 5
- б) через 4
- в) **через 3**

Вопрос 9. Через какой промежуток времени при онлайн-бронировании должно прийти подтверждение?

- а) **1 час**
- б) 7 секунд
- в) 1 день

Вопрос 10. Если гостиница имеет свою собственную Интернет-страницу, то кто отвечает за поступающие заявки?

- а) **служба бронирования**
- б) служба АХС
- в) служба приема и размещения

Вопрос 11. На какой период времени составляется перспективный план загрузки гостиницы?

- а) месяц, неделя
- б) **год, месяц, неделя**
- в) месяц

Вопрос 12. Если номер остается не проданным, это влечет за собой...

- а) **снижение доходов гостиницы**
- б) увеличение доходов гостиницы
- в) не отражается на доходах гостиницы

Вопрос 13. Платежный документ, подтверждающий оплату туроператором всего срока проживания гостя и некоторых дополнительных услуг, предоставляемых во время проживания, называется...

- а) депозит
- б) **ваучер**
- в) задаток

Вопрос 14. Бронирование может быть...

- а) **гарантированное, негарантированное и сверхбронирование**
- б) только гарантированное
- в) негарантированное и сверхбронирование

Вопрос 15. Каким способом бронирования чаще всего пользуются крупные компании или туроператоры при заказе номеров?

- а) **запрос, отправляемый по факсу**
- б) по почте
- в) договор с администрацией гостиницы в устной форме

Вопрос 16. При каком виде бронирования с гостя взимается оплата за простой номер, если он не заедет в номер до определенной даты и времени?

- а) **негарантированное бронирование**

- б) сверхбронирование
- в) гарантированное бронирование**

Вопрос 17. По количеству человек заявки подразделяются на:

- а) индивидуальные и групповые**
- б) индивидуальные
- в) для иностранных гостей

Вопрос 18. В какую службу направляются письма на аннуляцию заявки на бронирование, изменения, дополнения к заявке?

- а) службу бронирования**
- б) в службу приема и размещения
- в) в службу дополнительных услуг

Вопрос 19. Срок проживания в номере измеряется...

- а) сутками
- б) ночами**
- в) часами

Вопрос 20. По какому виду соглашения турфирмы с гостиничными предприятиями, турфирма гарантирует оплату мест, в случае их неиспользования.

- а) договор о твердой закупке мест с гарантией полной оплаты
- б) договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%**
- в) агентский договор

Вопрос 21. Групповой считается заявка, по которой будет заселено...

- а) не менее пяти номеров**
- б) более пяти номеров
- в) десять номеров

Вопрос 22. Бронирование мест сверх мест, имеющих в наличии, называется...

- а) двойное бронирование**
- б) договорное бронирование
- в) негарантированное бронирование

Вопрос 23. Опубликованный тариф rack rate («цена от стойки»), как правило, ...

- а) самый низкий
- б) самый высокий**
- в) тариф со скидкой
- г) тариф с комиссией

Вопрос 24. Количество номеров, выделяемых средством размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период называется ...

- а) квотой**
- б) лимитом
- в) заказом
- г) тарифом

Вопрос 25. ... – условие приобретения блоков мест в отеле, при котором вносится полная или частичная (не менее 50%) предоплата заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона, при этом туроператор не может отказаться от заявленного блока до окончания сезона

- а) Элотмент
- б) Комитмент**
- в) Аннуляция
- г) Гарантированное бронирование

Вопрос 26. Отель «Космос» за прошлый год получил доход от продажи номеров 380 920 540,00 рублей (включая НДС 20%). Номерной фонд отеля 155 номеров. Вычислите КРІ (ключевой экономический показатель) RevPAR без НДС.

Ответ округлите до сотых, единицу измерения указывать не нужно!

Ключ: 5610,85

Вопрос 27. Отель «Байкал» за прошлый год продал 25 693 номера. Номерной фонд отеля 115 номеров. Вычислите Оссирансу% отеля за прошлый год.

Ответ округлите до сотых, единицу измерения указывать не нужно!

Ключ: 61,21

Вопрос 28. RevPAR отеля «Кавказ» за 05 марта 2023 г. составил 7480 рублей и Оссирансу% (загрузка) составил 75%. Сколько составит ARR (средняя цена за комнату) с НДС.

Ответ округлите до сотых, единицу измерения указывать не нужно!

Ключ: 9973,33

Вопрос 29. Счет за проживание с понедельника (с 14:00) по воскресенье (12:00) в номере стоимостью 8000 рублей в сутки, включая тариф «выходного дня» со скидкой 25 % с пятницы (14-00) по воскресенье(12-00) составит ...

- а) 56 000 руб. 00 коп.
- б) 44 000 руб. 00 коп.**
- в) 48 000 руб. 00 коп.
- г) 48 500 руб. 00 коп.

Вопрос 30. ... – это предоставление услуги размещения (номер с повышением категории без взимания дополнительной платы

- а) Специальная цена
- б) Конфиденциальный тариф
- в) Апгрейд**
- г) Квота

Вопрос 31. ... – это комплекс аппаратных и программных средств, предназначенных для управления различными процессами в рамках технологического процесса гостиницы

- а) GDS
- б) АСУ**
- в) ADS
- г) ЭВМ

Вопрос 32. ... – это номер, предназначенный для проживания одной персоны

- а) Twin
- б) Double
- в) Twin-double
- г) Single**

Вопрос 33. Одна из форм сотрудничества туроператора и отеля, при которой оператор заявляет о размерах и длительности собственного блока мест в отеле, но не оплачивает его предварительно, называется ...

- а) элментом
- б) комитментом
- в) квотированием
- г) франшизой

Вопрос 34. ... – это загрузка гостиницы на 100 % (все номера проданы)

- а) Фиксированная квота(fix)
- б) Фул Хаус (full house)
- в) Овербукинг(overbooking)
- г) Каботаж

Вопрос 35. Гостиница обязана зарегистрировать иностранного гостя в течение ... со времени прибытия

- а) 3 часов
- б) 24 часов
- в) 3 суток
- г) 48 часов

Вопрос 36. ... – это номер с двумя отдельно стоящими кроватями

- а) Twin
- б) Double
- в) Twin-double
- г) Single

МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Тема «Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей»

1.Кем утверждается план-меню:

- а) Зав. производством;
- б) Директором;
- в) Технологом;
- г) Шеф поваром

2.На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается:

- а) с составления плана-меню на один месяц;
- б) с составления плана-меню на один день;
- в) с составления плана-меню на одну неделю;
- г) с составления плана-меню на один год

3.Какие данные необходимы, для составления производственной программы заготовочного предприятия?

- а) техническая оснащенность предприятия;

- b) сеть предприятий общественного питания и розничной сети, заключивших договоры с заготовочным предприятием или
- c) специализированными заготовочными цехами;
- d) предпочтения гостей;
- e) квалификация персонала

4. Какие факторы учитываются при составлении планового меню:

- a) Квалификация персонала;
- b) Сезонность;
- c) Интерьер зала;
- d) Количество мест в зале

5. Не позднее какого срока утверждается план-меню?

- a) На кануне, не позднее 15
- b) На кануне, не позднее 24 часов
- c) На кануне, не позднее 12 часов
- d) На кануне, не позднее 2 суток

6. Кем составляется план-меню?

- a) Зав. производством;
- b) Директором;
- c) Технологом;
- d) Шеф поваром

7. На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается с составления плана-меню:

- a) на один день в соответствии с товарооборотом.
- b) на одну неделю
- c) на один месяц в соответствии с товарооборотом
- d) на один день

8. Среднее количество блюд, потребляемое одним посетителем, состоящее из коэффициентов потребления отдельных видов обеденной продукции – это

- a) Коэффициент потребления блюд
- b) Оборачиваемость места в торговом зале;
- c) Потребление блюд одним посетителем

9. На величину потребления блюд влияет:

- a) Контингент;
- b) Режим питания;
- c) Климат;
- d) Обслуживающий персонал

10. количество мест в предприятии * средний процент загрузки зала * оборачиваемость одного места в час / 100, это:

- a) Количество потребителей обслуживаемых за час;
- b) Количество потребителей обслуживаемых за день;
- c) Общее количество блюд за день;
- d) Количество блюд за час

11. Количество обслуживаемых гостей * коэффициент потребления блюд одним потребителем, это:

- a) Количество потребителей обслуживаемых за час;

- b) Количество потребителей обслуживаемых за день;
- c) Общее количество блюд за день;
- d) Количество блюд за час

12. Коэффициент загрузки зала в разные часы определяется, как:

- a) На основе изучения пропускной способности;
- b) Используя коэффициенты из методических пособий;
- c) Суммированием количества потребителей за каждый час работы

13. Продолжительность потребления пищи одним человеком, необходимо для расчета:

- a) среднего процента загрузки зала
- b) коэффициента потребления блюд
- c) оборачиваемости одного места в час

14. Сколько по средним нормам потребления приходится хлеба в ресторане, на одного человека:

- a) 150 гр;
- b) 200 гр;
- c) 250 гр;
- d) Ни сколько

15. В соответствии с каким нормативным документом, осуществляется внутренний контроль:

- a) Гост Р 50762 – 2007;
- b) СП 1.1.1058-01;
- c) ФЗ № 184;
- d) Гост Р 50763 – 2007

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 75% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 60% тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

4.6. Комплект типовых письменных контрольных работ

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Вариант 1

Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:

- 1. ARR (Average Room Rate) - это
 - 1) объявленная гостиницей цена за номер без учета возможных скидок
 - 2) средняя стоимость номера за определенный период времени
 - 3) средняя загрузка номерного фонда за определенный период времени

4) средний доход с номера за определенный отрезок времени

2. Укажите вид управления гостиничным предприятием, к которому относится следующая характеристика. Система договорных отношений между предприятиями, при которой одно из предприятий получает право на производство или реализацию от имени и под торговой маркой другого предприятия определенного вида товаров или услуг.

- 1) управление гостиницей осуществляет владелец
- 2) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе
- 3) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга
- 4) управление гостиницей осуществляет компания-арендатор

3. Укажите категорию гостиницы, для которой характерна услуга «Вечерний сервис»

- 1) 2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*

4. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления — это...

- 1) ресторан
- 2) кафе
- 3) бар
- 4) столовая

5. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора называется...

- 1) а ля карт
- 2) а парт
- 3) табльдот
- 4) шведский стол

6. Гостиничная корпорация Азимут является...

- 1) Германской
- 2) Российской
- 3) Французской
- 4) Финской

7. Гостиничная корпорация Kempinski ведет свою историю из...

- 1) Америке
- 2) Франции
- 3) Германии
- 4) Финляндии

8. К службе питания в гостинице относится должностная позиция....

- 1) белл-бой
- 2) сомелье
- 3) консьерж
- 4) батлер

9. Первые средства размещения на территории России называются...

- 1) гостиницы
- 2) таверны
- 3) гостиные дворы
- 4) отели

10. Гостиничный бренд, который объединяет наиболее престижные и дорогие средства размещения

- 1) Гелиопарк-отели
- 2) Park Inn
- 3) Hilton
- 4) Ritz

11. Услуга «Room-service» в российских гостиницах должна предоставляться в гостиницах начиная с

- 1) 2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*

12. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице — это...

- 1) RO
- 2) BB
- 3) HB
- 4) FB

13. Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется булочка, масло, джем и горячий напиток называется...

- 1) континентальный
- 2) американский
- 3) английский
- 4) турецкий

14. Тип питания (тарифе), при котором гостям не предоставляются бесплатные импортные напитки называется...

- 1) all inclusive
- 2) ultra all inclusive
- 3) super all inclusive
- 4) extra all inclusive

15. Электронный прибор, разновидность модема, снабженный магнитосчитывающим устройством и позволяющий распечатывать чеки — это...

- 1) POS-терминал
- 2) контрольно-кассовая машина
- 3) фискальный регистратор
- 4) импринтер

16. Укажите действие администратора гостиницы, которое считается правильным, если гость предлагает оплату услуг произвести в иностранной валюте

- 1) принять наличные средства в счет оплаты по курсу ЦБ плюс установленный процент
- 2) принять в евро, если на сайте стоимость была указана в евро

- 3) принять наличные средства не в счет оплаты услуг, а на время, как депозит (или залог)
- 4) предложить оплатить банковской картой, даже если гость хранит на ней денежные средства в иностранной валюте

17. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах должна предоставляться услуга «глажение» с исполнением в течение часа.

- 1) 2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*

18. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах обязательно должна предоставляться услуга «утренняя побудка»

- 1) 2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) во всех категориях гостиниц

19. Номер (тип номера), который не следует предлагать для бронирования по заявке турагентства для двух туристов, является ...

- 1) twin
- 2) dbl
- 3) lux
- 4) singl

20. Минимальная площадь жилой комнаты в гостинице:

- 1) не менее 9 кв. м
- 2) не менее 6,0 кв. м
- 3) не менее 4,5 кв. м
- 4) не менее 12 кв. м

Задание 2.

Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

Вариант 2

Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:

1. Приспособление, позволяющее «считывать» информацию о том, какие именно ключи-карты и когда именно открывали данный конкретный электронный замок называется...

- 1) картридер
- 2) картсканер
- 3) картпринтер
- 4) карттеглер

2. Термин «негарантированное бронирование» гостиничной услуги означает

- 1) гостиничное предприятие отказывает в бронировании услуги
- 2) гостиничное предприятие перекладывает ответственность за оказание услуги на турагентов

3) гостиничное предприятие оказывает услугу размещения по такому виду бронирования в случае наличия свободных номеров

4) бронирование от клиента, не зарегистрированного на портале гостиничных услуг

3. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" регламентирует требование к частоте смены полотенец в гостиничном номере:

- 1) не реже одного раза в неделю
- 2) не реже одного раза в пять дней
- 3) не реже одного раза в три дня
- 4) не реже, чем один раз в два дня

4. Определите коэффициент загрузки гостиницы, если в гостинице всего 12 номеров, а в настоящее время занято 9 номеров.

- 1) 100%
- 2) 75%
- 3) 50%
- 4) 25%

5. В управлении гостиницами пользуются автоматизированной системой...

- 1) Эдельвейс
- 2) Амадеус
- 3) САМОтур
- 4) Мегатек

6. Анкета, которую гости заполняют при регистрации, выполняет следующую функцию:

- 1) способствует проведению маркетинговых исследований
- 2) является договором между гостиницей и гостем
- 3) помогает повысить качество обслуживания гостей
- 4) выявляет потребность в дополнительных услугах

7. Наибольшие расходы несет гостиница, если использует для бронирования номер

- 1) бронирование на веб-сайте отеля
- 2) бронирование через сетевой колл-центр
- 3) телефонное бронирование
- 4) бронирование через GDS (глобальные системы бронирования)

8. В Санкт-Петербурге нет отеля гостиничной сети...

- 1) Novotel
- 2) Corinthia
- 3) Four Seasons
- 4) Ritz Carlton

9. Визовая поддержка иностранного гостя со стороны гостиницы - это

- 1) выдача визы иностранному гостю
- 2) отметка о пребывании (регистрация визы) иностранного гостя в гостинице

- 3) подтверждение бронирования иностранного гостя
- 4) комплекс услуг, сопровождающий процесс подготовки и получения визы

10. Укажите сколько рулонов туалетной бумаги нужно запланировать для комплектации жилого фонда гостиницы на месяц (30 дней), если плановая загрузка гостиницы составляет 60%, если в гостинице категории 3* 300 стандартных номеров.

- 1) 300 рулонов
- 2) 900 рулонов
- 3) 5400 рулонов
- 4) 9000 рулонов

11. Старейшая гостиница Санкт-Петербурга – это..

- 1) Россия
- 2) Октябрьская
- 3) Москва
- 4) Астория

12. Вид управления гостиничным предприятием, при котором характерно заключения договора с физическим лицом, по которому это лицо становится руководителем гостиницы на условиях и в срок, определяемые договором – это..

- 1) управление гостиницей осуществляет владелец
- 2) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе
- 3) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга
- 4) управление гостиницей осуществляет управляющая компания

13. Панорамный лифт относится к ...

- 1) грузовому типу
- 2) гостевому типу
- 3) служебному типу
- 4) грузо-пассажирскому типу

14. Вечерний сервис относится к следующему типу уборки:

- 1) уборка после выезда гостя
- 2) генеральная уборка
- 3) ежедневная уборка
- 4) уборка незанятых номеров

15. Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями – это..

- 1) ресторан
- 2) кафе
- 3) бар
- 4) столовая

16. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени, называется:

- 1) а ля карт
- 2) а парт
- 3) табльдот
- 4) шведский стол

17. Гостиничная корпорация Ассог основана в:

- 1) Германии
- 2) Америке
- 3) Франции
- 4) Финляндии

18. Служба, которая занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, анализирует результаты хозяйственно и коммерческой деятельности гостиницы - это:

- 1) экономический отдел
- 2) служба маркетинга и продаж
- 3) служба бронирования
- 4) служба бизнес-услуг

19. Должностная позиция, относящаяся к службе приема и размещения в гостиниц, называется...

- 1) сомелье
- 2) консьерж
- 3) метрдотель
- 4) официант

20. Элемент оборудования, обеспечивающий работу службы «Room-service» - это..

- 1) пылесос
- 2) хот-бокс
- 3) мармит
- 4) диспенсер

Задание 2.

Вы - администратор. Гость звонит на ресепшн и сообщает, что телевизор в его номере сломан. Какими будут ваши действия для разрешения данной ситуации?

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Вариант 1

Задание 1. Рассчитать показатели KPI. Студенты используют excel

Date	Room revenue included VAT REV	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR	AR	ADR	Occ%	RevPAR
01.08.21	18374	50		47				
02.08.21	19374	50		40				

03.08.21	15974	50		38				
04.08.21	12974	50	3	38				
05.08.21	18378	50		47				
06.08.21	18398	50		47				
07.08.21	18375	50		47				
08.08.21	18376	50		40				
09.08.21	18377	50	1	40				
10.08.21	18378	50	1	38				
11.08.21	18379	50	1	40				
12.08.21	18370	50	1	40				
13.08.21	20583	50		40				
14.08.21	19574	50	5	38				
15.08.21	23987	50		40				
16.08.21	19434	50		47				
17.08.21	17890	50		47				
18.08.21	13985	50	1	39				
19.08.21	19086	50	6	38				
20.08.21	18836	50	6	38				
21.08.21	14872	50	5	41				
22.08.21	21374	50		47				
23.08.21	23344	50		47				
24.08.21	18374	50		49				
25.08.21	20746	50		38				
26.08.21	17635	50		40				
27.08.21	18374	50		40				
28.08.21	19362	50		38				
29.08.21	20484	50		45				

30.08.21	21847	50		38				
31.08.21	18725	50		35				
месяц								

Calculate:	Вычислять:
ADR for each day and total for month (inc VAT)	ADR за каждый день и итого за месяц (включая НДС))
Occ% for each day and total for month	Осс % за каждый день и итого за месяц
RevPAR for each day and total for month (inc VAT)	RevPAR за каждый день и итого за месяц (включая НДС)

Задание 2. Распределение номерного фонда

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.

Standard (STD QZ) и (STD TW)

21 м². Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

Standard Family (STD F)

26 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Superior (SUP KZ)

30 м². Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

Superior Family (SUP F)

34 м². Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет.

Junior Suite (JS)

38 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Presidential Suite (PS)

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет.

***Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены**

Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS

110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW
------	--------	------	--------	------	-------

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		

Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1 мл	3	STD F	Постоянные гости		

Задание 3. Разработка листа оценки процедуры бронирования

Разработка листа оценки процедуры согласно предложенному примеру:
Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру бронирования гостя (гражданина России) от стойки, гарантирование брони кредитной картой, для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать _____!»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н / Г-жа _____, могу я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы.
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему	«спасибо за выбор нашего отеля!	

приятного пребывания в отеле.	- Ждём Вас в нашем отеле!»	
-------------------------------	----------------------------	--

Вариант 2

Задание 1. Рассчитать показатели KPI. Студенты используют excel

Date	Room revenue included VAT REV	Total rooms TR	Rooms Out of Order OOO	Room paid PR	AR	ADR	Occ% = PR	RevPAR
01.08.21	18374	60		47				
02.08.21	20374	60		40				
03.08.21	15974	60		38				
04.08.21	12974	60	3	38				
05.08.21	18378	60		47				
06.08.21	18398	60		47				
07.08.21	18375	60		47				
08.08.21	18376	60		40				
09.08.21	18377	60	1	40				
10.08.21	18378	60	1	38				
11.08.21	18379	60	1	40				
12.08.21	18370	60	1	40				
13.08.21	20583	60		40				
14.08.21	19574	60	5	38				
15.08.21	23987	60		40				
16.08.21	19434	60		47				
17.08.21	18890	60		47				
18.08.21	13985	60	1	39				
19.08.21	19086	60	6	38				

20.08.21	18836	60	6	38				
21.08.21	14872	60	5	41				
22.08.21	21374	60		47				
23.08.21	23344	60		47				
24.08.21	18374	60		49				
25.08.21	20746	60		38				
26.08.21	17635	60		40				
27.08.21	18374	60		40				
28.08.21	19362	60		38				
29.08.21	25484	60		45				
30.08.21	21847	60		38				
31.08.21	18725	60		35				
месяц								

Calculate:	Вычислять:
ADR for each day and total for month (inc VAT)	ADR за каждый день и итого за месяц (включая НДС))
Occ% for each day and total for month	Occ% за каждый день и итого за месяц
RevPAR for each day and total for month (inc VAT)	RevPAR за каждый день и итого за месяц (включая НДС)

Задание 2. Распределение номерного фонда

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании ПОБЕДА в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания ПОБЕДА просит Вас разместить делегацию на одну ночь, заезд сегодня в 15.00. Согласно нашему договору, делегация должна быть размещена в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для генерального директора и его заместителя;
- 4 номера с отдельными кроватями для сотрудников (8 человека);

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

Standard (STD QZ) и (STD TW)

21 м². Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

Standard Family (STD F)

26 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Superior (SUP KZ)

30 м². Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

Superior Family (SUP F)

34 м². Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет.

Junior Suite (JS)

38 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Presidential Suite (PS)

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет.

***Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены**

Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW

103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Mr. Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr. Ginter	1	1	STD single	Veon Company		

Mr. Kornard	1	1	STD single	Veon Company		
Ms. Bale	1	1	SUP	Постоянный гость		
Mr. Rooney	2	1	STD KZ	Новые гости		
Ms. Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Leon	2вз+3 реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr. Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms. Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	STD F	Новые гости		
Mr. Neuer	2	2	SUP	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms. Torres	2вз+1 мл	3	STD F	Постоянные гости		

Задание 3. Разработка листа оценки процедуры бронирования

Разработка листа оценки процедуры согласно предложенному примеру:
Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру бронирования гостя (гражданина России) от стойки, гарантирование брони кредитной картой, для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать _____!»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь.

		Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н / Г-жа _____, могу я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы.
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле.	«спасибо за выбор нашего отеля! - Ждём Вас в нашем отеле!»	

Раздел 3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Задание №1. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ:

1. Укажите административное помещение

- А. вестибюль
- В. киноконцертный зал
- С. зал конференций

2. Основную часть площади зданий занимают

- А. административные помещения
- В. жилые номера
- С. подсобные и хоз.помещения

3. Укажите номер, имеющий площадь 25 кв.м

- А. люкс
- В. номер 5 категории
- С. Студия

4. Вестибюльная группа включает

- А. поэтажный коридор
- В. гардероб
- С. холл на этаже

5. Горизонтальные коммуникации
А. галерея
В. лестница
С. Фойе
6. Вертикальные коммуникации
А. галерея
В. лестница
С. Фойе
7. Укажите вид уборки жилого номера
А. уборка номерного фонда
В. генеральная уборка
С. уборка санузла в номере
8. В первую очередь убирают
А. забронированные номера
В. номера после выезда гостя
С. выполняют экспресс-уборку
9. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере
А. кабинет
В. гостиная
С. Спальня
10. Уборку в однокомнатном номере начинают
А. с уборки кровати
В. с уборки обеденного стола
С. с уборки поверхностей от пыли
11. Уборку номера с заменой белья проводят
А. в присутствии гостя
В. без присутствия гостя
С. это не имеет значения
12. Рекомендованное время уборки забронированных номеров
А. 8 ч
В. 12 ч
С. 14 ч
13. Простыню расстилают
А. внешний край подгибают под матрас
В. внешний край опускают в 20 см от пола
С. внешний край закрывает матрас
14. Подушка кладется
А. клапаном вниз
В. клапаном к изголовью
С. клапаном вправо
15. На этаже рекомендуется иметь запас белья

- А. 20% от общего числа мест на этаже
- В. 30% от общего числа мест в гостинице
- С. 10 % от общего числа мест в гостинице

16. Стекланные поверхности протирают

- А. сначала влажной, затем сухой тряпкой
- В. только влажной
- С. только сухой

17. Ящики письменного стола

- А. протирают от пыли
- В. не трогают до выезда гостя
- С. удаляют пыль пылесосом

18. Телевизор протирают

- А. влажной тряпкой
- В. сухой тряпкой
- С. сначала влажной, затем сухой

19. Бельё в стирку отправляют

- А. по накладной
- В. по акту
- С. по договору

20. Бельё после стирки в городской прачечной

- А. внимательно осматривают на наличие повреждений
- В. поврежденное бельё не стирают
- С. принимают по акту

Задание №2. Составить план-конспект на английском языке.

- 1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
- 2. Организация индивидуальных услуг в гостинице.

МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Раздел 4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Вариант 1.

Задание 1.

Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для отеля-люкс. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

Задание 2. Решить ситуационные задачи.

- 1. В гостиницу прибыла молодежная группа туристов, в количестве 20 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
- 2. Семейная пара с ребенком, в возрасте 2-х лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

Вариант 2.

Задание 1. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы среднего класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

Задание 2. Решить ситуационные задачи.

1. На конференцию в гостиницу прибывает группа VIP персон, в количестве 10 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
2. В гостиницу приезжает группа служащих на семинар, в количестве 40 человек. Размещение 1-2х местное, с видом на море. Какой тип питания можно предложить?

Вариант 3.

Задание 1. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы экономического класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

Задание 2. Решить ситуационные задачи.

1. В отеле необходимо разместить футбольную команду, в количестве 55 человек. В каких номерах Вы можете разместить гостей? Какой тип питания предложите?
2. Семейная пара с двумя детьми, в возрасте 2-х и 10 лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

Вариант 4.

Задание 1. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы отель-курорт. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

Задание 2. Решить ситуационные задачи.

1. В гостиницу приезжает группа школьников, в количестве 30 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
2. Молодожены забронировали номер с видом на пляж. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

Таблица 1 – Подпроцессы для регламента процесса «Организация питания гостей»

Подпроцесс	Последовательность осуществления операции	Требования	Срок осуществления/ Ответственный за процедуру
1. Резервирование стола			
2. Встреча посетителей			
3. Подача меню, карты вин			
4. Прием заказа по меню			
5. Прием заказа по карте вин			
6. Завершение приема заказа			
7. Передача заказа на производство			
8. Подготовка к обслуживанию			
9. Подача закусок и напитков к ним			
10. Подача супов			
11. Подача вторых горячих блюд и напитков к ним			
12. Подача сладких блюд и напитков к ним			
13. Подача чая, кофе, диджистива			
14. Расчет с посетителем			
15. Проводы посетителя			

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания; свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; правильно обоснованные принятые решения; владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» - знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; при ответе недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий.

4.7 Комплект заданий и вопросов для экзамена

МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг
2. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование
3. Раскройте функции администратора службы приема и размещения
4. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
5. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
6. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
7. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность
8. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
9. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
10. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
11. Какие факторы влияют на формирование цены.
12. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
13. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение "Встречи и приветствия гостей", какие требования применяются к данной процедуре
14. Раскройте различные типологии гостей отеля
15. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
16. В чем особенности оформления туристских групп в отеле
17. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
18. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
19. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
20. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
21. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование
22. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
23. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
24. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
25. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
26. Раскройте сущность и правила оформления выезда
27. Раскройте сущность технологии обработки заявок на бронирование: по телефону, письмо-заявка, по факсу.

28. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования, аннуляции бронирования
29. Присоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
30. Неприсоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
31. Бронирование по предварительной оплате
32. Бронирование по выставлению счета
33. Бронирование под гарантию кредитной карты
34. Бронирование под гарантию компании или корпорации
35. Бронирование ваучером
36. Негарантированное бронирование
37. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение
38. Особенности оформления туристских групп в отеле
39. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы
40. Правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные документы, регулирующие данную процедуру

МДК. 02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. Характеристика службы бронирования и ее функции.
4. Система скидок, применяемых в гостиницах.
5. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
6. Правила ведения телефонных переговоров.
7. Алгоритм приема заявки на бронирование от стойки.
8. Процесс подтверждения бронирования.
9. Варианты гарантии бронирования.
10. Welcome-письма.
11. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
12. Ассортимент дополнительных услуг гостиниц города Ставрополь. Каких услуг не хватает и почему?
13. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
14. Классификация гостиничных номеров.
15. Характеристика негарантированного бронирования.
16. Характеристика гарантированного бронирования.
17. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.
18. Характеристика Интернет - бронирования, проблемы бронирования.
19. Отличие бронирования на сайте офлайн и онлайн.
20. Правила письменного ответа на жалобу гостя.
21. Виды "трудных" гостей и методы работы с ними.
22. Процесс бронирования под гарантию компании.
23. Маркетинговая политика гостиницы - сверхбронирование.
24. Процесс перевода гостей в другой отель.
25. Аннуляция негарантированного и гарантированного бронирования.
26. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
27. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.
28. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
29. Задачи службы бронирования гостиничных услуг.
30. Ключевые показатели эффективности гостиницы.
31. Способы бронирования гостиничных услуг.
32. Популярные ОТА (онлайн турагентства) в Ставропольском крае.

33. Международные и национальная GDS.
34. Требования, предъявляемые к сотрудникам службы бронирования.
35. Типы гостиничных номеров и виды размещения.
36. Прямые каналы продаж гостиничных услуг.
37. Внешние каналы продаж гостиничных услуг.
38. Особенности бронирования номеров для детей разного возраста.
39. Работа с отчетом ночного аудитора.
40. Функциональные возможности PMS Opera.

МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1. Особенности сферы услуг
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие
3. Факторы спроса на гостиничное размещение
4. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном хозяйстве
5. Средства размещения туристов
6. Система классификации гостиниц и других средств размещения
7. Функциональные требования к гостиницам
8. Понятие и цели организационной структуры гостиничного предприятия
9. Проектирование организационной структуры управления гостиничным предприятием
10. Стандартизация и сертификация, лицензирование
11. Совершенствование качества предоставляемых услуг
12. Информационные технологии
13. Специализированные программные продукты для гостиниц
14. Организация претензионной работы
15. Услуги и уборочные работы
16. Контроль качества уборки и содержания номеров
17. Организация работы персонала. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
18. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
19. Оказание медицинской помощи
20. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
21. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
22. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
23. Закон РФ "Об основах туристской деятельности"
25. Общая характеристика национальных стандартов
26. Стандарты обслуживания в гостинице (отеле)
27. Регламент (правила) гостиницы (отеля)
28. Стандарт горничной
29. Стандарт: комплектация тележки
30. Стандарты уборки номеров, служебных и культурно-бытовых помещений гостиничного фонда
31. Должностные обязанности администратора гостиницы
32. Должностные обязанности горничной
33. Стандарты уборки кровати

МДК. 02.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1. Типы и назначение предприятий общественного питания.

2. Характеристика торговых и производственных помещений.
3. Характеристика фарфоровой, фаянсовой посуды, емкость и назначение.
4. Санитарные требования к посуде, приборам, стеклу.
5. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды.
6. Характеристика металлической посуды.
7. Характеристика столовых приборов.
8. Характеристика столового белья.
9. Виды складывания салфеток.
10. Правила работы с системой "Telepat".
11. Назначение и принципы составления меню.
12. Виды меню.
13. Назначение и принципы составления карты коктейлей.
14. Назначение и принципы составления карты вин.
15. Этапы организации обслуживания.
16. Подготовительный этап.
17. Основной этап.
18. Заключительный этап.
19. Уборка торговых помещений.
20. Расстановка мебели в зале.
21. Порядок получения и подготовка посуды, приборов.
22. Работа с подносом.
23. Накрытие столов скатертями и их замена.
24. Общие правила сервировки стола.
25. Сервировка стола к завтраку полная.
26. Сервировка стола к завтраку минимальная.
27. Сервировка стола к обеду полная.
28. Сервировка стола к обеду минимальная.
29. Сервировка стола к ужину.
30. Основные элементы обслуживания.
31. Встреча и размещение гостей.
32. Прием и оформление заказа.
33. Порядок получения продукции с производства.
34. Порядок получения продукции с бара.
35. Последовательность подачи холодных блюд и закусок.
36. Правила подачи холодных блюд и закусок.
37. Последовательность подачи горячих закусок.
38. Правила подачи горячих закусок.
39. Правила подачи первых блюд.
40. Последовательность подачи вторых блюд.
41. Правила подачи вторых блюд.
42. Правила подачи сладких блюд и кондитерских изделий.
43. Правила подачи горячих напитков.
44. Правила подачи холодных напитков.
45. Правила подачи вино- водочных изделий .
46. Температура подачи вино- водочных изделий.
47. Рекомендуемые блюда и закуски.
48. Работа сомелье.
49. Работа бариста.
50. Правила подачи табачных изделий.
51. Уборка использованной посуды.
52. Расчет с посетителем.
53. Определение- реестр .

54. Правила откупоривания шампанского.
55. Принадлежности официанта.
56. Основные принципы профессионального поведения официанта.
57. Определение ресторан.
58. Требования к интерьеру мебели, освещению торговых помещений.

Критерии оценки:

- оценка "отлично" выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка "хорошо" выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

4.8. Темы индивидуальных курсовых работ по МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).

12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

Критерии оценки:

При оценке качества выполнения и уровня защиты работы целесообразно руководствоваться тем, что должны быть соблюдены безусловные требования к работе:

- соответствие содержания и оформления работы методическим указаниям кафедры,
- отсутствие принципиальных ошибок.

В оценке качества выполнения и уровня защиты работы максимальной суммой баллов 100 отдельным составляющим могут принадлежать следующие веса.

Критерии оценки курсовой работы

№ п/п	Критерий	Максимальное значение в баллах
1	Подбор и обзор информационных источников, полнота освещения вопросов	10
2	Выполнение необходимых и правильных расчетов, дополненных графическим материалом, анализом и обоснованными выводами	15
3	Оформление работы	10
4	Компонент своевременности <i>(не позже чем за 10 рабочих дней до зачетной недели)</i>	10
5	Защита работы	55
	Итого	100

Работа допускается к защите, если в сумме по пунктам 1-4 набрано 40 баллов.

Оценивание подбора и обзора информационных источников, полнота освещения вопросов

8-10 баллов подобраны необходимые информационные источники (*использование не менее 3-х статей, 1-2 государственных программ в области СТО*), информация использована корректно, все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов приведены достаточные обоснования.

4-7 баллов подобраны не все необходимые информационные источники, информация использована не везде корректно, не все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов не приведены достаточные обоснования.

До 4 баллов отсутствуют некоторые разделы, или их название не отвечает содержанию.

Оценивание необходимых расчетов и их правильности

12-15 баллов выполнены необходимые расчеты (не менее 8 таблиц и 5 самостоятельно построенных графиков), ошибок в расчетах нет.

7-11 баллов выполнены необходимые расчеты, но в некоторых из них есть ошибки.

До 7 баллов выполнены не все необходимые расчеты, в них есть серьезные ошибки.

Оценивание оформления

8-10 баллов работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями методических указаний (-1 балл за каждое нарушение требований к оформлению по шрифту,

межстрочному интервалу, абзацам, нумерации страниц, оформлению таблиц, рисунков, списка литературы).

4-7 балла есть ошибки в оформлении, не все требования соблюдены.

До 3 баллов оформление небрежное, требуется доработка.

Оценивание защиты курсовой работы

45-55 баллов выставляется студенту, продемонстрировавшему полное понимание всех положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на все вопросы, заданные преподавателем. Вопросы, как правило, должны относиться к теме работы и выявляют полноту знаний студента по материалам, использованным в ней.

25-44 балла выставляется студенту, продемонстрировавшему понимание основных положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на большую часть вопросов, заданных преподавателем.

10-24 балла выставляется студенту, который дал недостаточно полные ответы на вопросы, на некоторые из них дал ошибочные ответы или не ответил.

До 10 баллов ответы на большинство вопросов не даны.

Итоговая оценка по курсовой работе

«отлично» - от 85 до 100 баллов;

«хорошо» - от 70 до 84 баллов;

«удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов;

«неудовлетворительно» - от 0 до 54 баллов.

4.9. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг

1. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг.

2. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование?

3. Раскройте функции администратора службы приема и размещения.

4. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников?

5. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.

6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность?

7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле, охватывая все этапы, от бронирования до выезда.

8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность?

9. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия? Приведите примеры.

10. Какие факторы влияют на формирование цены гостиничного номера?

11. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются? Приведите примеры.

12. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя? В чем сущность и значение "Встречи и приветствия гостей", какие требования применяются к данной процедуре?

13. Раскройте различные типологии гостей отеля (по цели визита, по платежеспособности, по психологическим особенностям и т.д.).

14. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.

15. В чем особенности оформления туристских групп в отеле?

16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан в гостинице?

17. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания в гостинице?
18. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
19. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.
20. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя (пожелания, категория номера, доступность, особые потребности)?
21. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле.
22. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой?
23. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем, какие формы оплаты могут быть использованы?
24. Раскройте сущность и правила оформления выезда.
25. Что такое KPI (ключевые показатели эффективности) в службе приема и размещения, приведите примеры.
26. Перечислите и опишите основные виды уборки номеров.
27. Охарактеризуйте особенности сферы услуг и их влияние на организацию работы гостиничного предприятия.
28. Что такое стандартизация, сертификация и лицензирование в гостиничном бизнесе?
29. Каковы основные направления совершенствования качества предоставляемых услуг в гостинице?
30. Какие специализированные программные продукты используются в гостиницах для автоматизации процессов обслуживания и управления номерным фондом?
31. Опишите процесс рассмотрения жалоб и предложений гостей в службе питания гостиничного комплекса.
32. Перечислите и охарактеризуйте основные типы торговых и производственных помещений, используемых на предприятиях общественного питания в гостинице.
33. Перечислите виды меню, используемые на предприятиях общественного питания в гостиницах.
34. Каковы основные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса в части профессиональных навыков и личностных качеств?
35. Опишите основные этапы подготовки зала ресторана к обслуживанию гостей (mise en place).
36. Сформулируйте правила подачи холодных и горячих блюд и закусок в ресторане.
37. Опишите правила эффективной коммуникации с гостем, учитывая его культурные особенности.
38. Что такое присоединенная и неприсоединенная система бронирования?
39. Охарактеризуйте виды гарантированного и негарантированного бронирования.
40. Опишите влияние современных трендов (экологичность, автоматизация, индивидуализация) на гостиничный сервис.

Кейс-задачи:

1. Ситуация: Гость жалуется на отсутствие горячей воды в номере. Ваши действия как администратора службы приема и размещения.
2. Ситуация: Гость прибыл в отель в 6 утра, хотя время заезда - 14:00. Как вы поступите и какое решение предложите гостю?
3. Ситуация: В отеле произошел овербукинг. Гость приехал по гарантированной брони. Ваши действия по размещению гостя.

4. Ситуация: Гость просит поменять номер, так как его не устраивает вид из окна. Что вы предпримете?
5. Ситуация: В номере обнаружена пропажа вещей гостя. Ваши действия в данной ситуации?
6. Ситуация: Гость не согласен с суммой, выставленной в счете при выезде. Как разрешить конфликт?
7. Ситуация: Иностранец не говорит на русском языке и у него нет с собой документов для регистрации. Ваши действия?
8. Ситуация: Во время ужина в ресторане гость обнаружил волос в блюде. Ваши действия как менеджера ресторана?
9. Ситуация: Гость требует приготовить ему особое блюдо, которого нет в меню. Как поступить официанту?
10. Ситуация: Вы обнаружили, что горничная нарушает технологию уборки номера. Ваши действия как супервайзера?
11. Ситуация: Гость просит разбудить его в определенное время, но по техническим причинам будильник не сработал. Как компенсировать неудобство гостю?
12. Ситуация: Поступила заявка на бронирование от туристической группы с особыми требованиями к номерам (смежные номера, номера для людей с ограниченными возможностями). Как вы организуете процесс бронирования и размещения?
13. Ситуация: Клиент выражает претензию к качеству Wi-Fi в отеле. Как вы отреагируете?
14. Ситуация: Во время проведения мероприятия в конференц-зале возникли проблемы с оборудованием. Ваши действия?
15. Ситуация: Поступила анонимная жалоба на шум от одной из комнат в ночное время. Как вы отреагируете?
16. Ситуация: Вы обнаружили, что один из сотрудников грубо разговаривает с гостем. Ваши действия как руководителя?
17. Ситуация: Гость просит организовать ему индивидуальную экскурсию. Как организовать данную услугу?
18. Ситуация: Как разрешить конфликт между гостями из-за шума в ночное время?
19. Ситуация: В отеле планируется проведение масштабного мероприятия. Как организовать работу СПиР и других служб для обеспечения качественного обслуживания?
20. Ситуация: Постоянный гость забронировал номер в отеле, но по прибытии узнал, что ему не предоставлена его любимая категория номера. Как поступить в данной ситуации?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

4.10. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.02 Учебная практика

Виды работ

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.
11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).
13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
18. Проведение различных видов уборочных работ
19. Оформление документов на забытые вещи
20. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
21. Использование в работе знаний иностранных языков
22. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
23. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
24. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
25. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
26. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

27. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
29. Составление актов на списание инвентаря и оборудования
30. Организация рабочего места
31. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
32. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;
33. Оформление бронирования с использованием телефона
34. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
35. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
36. Оформление индивидуального бронирования
37. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
38. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
39. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
40. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
41. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
42. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
43. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
44. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
45. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
46. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
47. Создание отчетов по бронированию
48. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности

аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

4.11. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.02 Производственная практика

Виды работ

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
11. Выполнение обязанностей ночного портье.
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
14. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
15. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
16. Проведение контроля готовности номеров к заселению
17. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
18. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
19. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
20. Ведение учета забытых вещей.
21. Работа с просьбами и жалобами гостей.
22. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
23. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
24. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
25. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
26. Оформление отчетной документации
27. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
28. Оформление актов на списание малоценного инвентаря

29. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
30. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
31. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
32. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
33. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
34. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
35. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
36. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и
37. GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
38. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
39. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
40. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
41. Оформление принятых заявок на резервирование номеров
42. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
43. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
44. Внесение изменений в заказ на бронирование
45. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
46. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
47. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
48. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
49. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

**Методические указания по выполнению практических работ
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ОСВОЕНИЕ
ПРОФЕССИИ 25627 ПОРТЬЕ)»**

2025 г.

Методические рекомендации по «ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Освоение профессии 25627 Портъе)»

Цель профессионального модуля: формирование у студентов профессиональных компетенций, необходимых для выполнения работ по профессии «Портъе», обеспечивающих эффективное взаимодействие с гостями гостиничного предприятия и качественное предоставление гостиничных услуг.

Задачи профессионального модуля: освоение теоретических основ профессии «Портъе» (МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе).

Рекомендуемые формы обучения:

- **Лекции:** Для представления теоретического материала, обзора стандартов обслуживания, правил этикета и техник коммуникации, необходимых для работы портъе. Лекции должны быть интерактивными, с использованием примеров, кейсов и дискуссий.
- **Практические занятия:** Основная форма обучения, направленная на освоение практических навыков: приема и размещения гостей; обработки запросов и жалоб; работы с багажом; предоставления информации гостям; координации работы с другими службами гостиницы.
- **Семинары:** Для обсуждения сложных вопросов, обмена опытом и анализа конкретных ситуаций из практики работы портъе.
- **Деловые игры и тренинги:** Для моделирования реальных рабочих ситуаций и отработки практических навыков.
- **Самостоятельная работа:** Включает изучение дополнительной литературы, выполнение домашних заданий, подготовку к контрольным работам и экзаменам, а также разработку индивидуальных проектов.
- **Проектная работа:** Реализация проекта, связанного с улучшением качества обслуживания гостей, разработкой информационных материалов или оптимизацией работы портъе.

Содержание дисциплины (примерный план):

МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портъе:

Основы профессии «Портъе»: история, роль и функции в гостиничном предприятии.

Стандарты обслуживания гостей: правила этикета, техники коммуникации, внешний вид.

Технологии приема и размещения гостей: работа с системами управления гостиницей (PMS), оформление документов, обработка запросов.

Работа с багажом: правила хранения, транспортировки, обработки утерянного багажа.

Предоставление информации гостям: ориентирование в гостинице и городе, предоставление справочной информации, бронирование билетов и экскурсий.

Разрешение конфликтных ситуаций: техники управления конфликтами, правила обработки жалоб.

Взаимодействие с другими службами гостиницы: координация работы, передача информации.

Охрана труда и техника безопасности: правила поведения на рабочем месте, действия в чрезвычайных ситуациях.

Методические рекомендации по организации практических занятий:

Подготовка: Преподаватель должен заранее подготовить материалы для практических занятий, включая:

Четкое описание задания.

Необходимые данные и инструменты (образцы документов, системы бронирования, телефон и т.д.).

Примеры успешных решений.

Критерии оценки результатов.

Активность: Студенты должны активно участвовать в практических занятиях, выполняя задания, задавая вопросы и делясь своим опытом.

Индивидуальный подход: Преподаватель должен учитывать индивидуальные особенности и уровень подготовки студентов, предлагая им задания разной сложности и оказывая необходимую помощь.

Обратная связь: Преподаватель должен предоставлять студентам обратную связь по результатам выполнения практических заданий, указывая на их сильные и слабые стороны и давая рекомендации по улучшению работы

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы:

Четкое определение целей: Студенты должны четко понимать цели и задачи самостоятельной работы, связанные с освоением конкретных компетенций по профессии «Портье».

Планирование: Студенты должны планировать свою самостоятельную работу, распределяя время на изучение различных тем и выполнение заданий по данному МДК.

Использование различных источников информации: Студенты должны использовать различные источники информации, включая учебники, нормативные документы, профессиональные журналы, онлайн-ресурсы и примеры из практики.

Консультации с преподавателем: Студенты должны обращаться к преподавателю за консультациями и помощью в случае возникновения затруднений, особенно при выполнении практических заданий и проектной работы.

Самоконтроль: Студенты должны осуществлять самоконтроль своей работы, оценивая ее качество и соответствие поставленным целям и задачам.

Методические рекомендации по организации проектной работы:

Выбор темы: Студенты должны выбрать тему проектной работы, которая соответствует их интересам и возможностям и охватывает аспекты работы портье в гостиничном предприятии.

Постановка задачи: Студенты должны четко сформулировать задачу проектной работы, определить цели, критерии успешного выполнения и ожидаемые результаты.

Планирование: Студенты должны спланировать свою работу над проектом, разбив ее на этапы и определив сроки выполнения каждого этапа.

Работа в команде: При выполнении групповых проектов студенты должны уметь работать в команде, распределять роли и обязанности, а также эффективно взаимодействовать друг с другом.

Использование современных инструментов: Студенты должны использовать современные инструменты и технологии для решения поставленной задачи (например, специализированное программное обеспечение для автоматизации процессов управления, онлайн-сервисы для бронирования и т.д.).

Презентация результатов: Студенты должны уметь представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации, четко и логично излагая суть проекта, использованные методы и достигнутые результаты.

Рекомендуемая литература:

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова.— Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>
2. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

3. 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, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>
4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>
5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>
8. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Оценка знаний:

Текущий контроль: работы студентов на практических занятиях, выполнение домашних заданий и контрольных работ по МДК.

Промежуточная аттестация: Экзамен или зачет по МДК, включающий теоретические вопросы и практические задания.

Итоговая аттестация: Защита проектной работы, демонстрирующая интеграцию знаний и умений, приобретенных в процессе изучения профессионального модуля.

Критерии оценки:

Понимание теоретических основ профессии «Портъе».

Умение применять полученные знания на практике.

Навыки работы с современными инструментами и технологиями.

Способность эффективно взаимодействовать с гостями и другими службами.

Умение представлять результаты своей работы в виде презентации, отчета или демонстрации.

Заключение

Для успешного освоения ПМ.03 необходимо активно участвовать в учебном процессе, систематически работать самостоятельно и применять знания на практике. Данные методические рекомендации помогут студентам организовать свою учебную деятельность и развить необходимые профессиональные компетенции для успешной карьеры в сфере гостиничного бизнеса по профессии «Портъе». Помните, что постоянное

самосовершенствование, вежливость, внимательность и адаптация к новым технологиям являются ключевыми факторами успеха в этой сфере.

**Фонд оценочных средств по профессиональному модулю
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ 25627
ПОРТЬЕ)**

2025 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

Цель фонда оценочных средств. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих программу профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

Фонд оценочных средств включает контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы собеседования, тестовых заданий, деловых игр, решения ситуационных задач, письменных контрольных работ, учебной и производственной практики и промежуточной аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения разработаны в соответствии с рабочей программой профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

В результате оценки осуществляется проверка следующих общих и профессиональных компетенций.

№ п/п	Разделы (темы) ПМ	Код контролируемой компетенции (или ее части) ОК, ПК	Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю	Формы текущего контроля
1	МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портье <i>Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портье</i> <i>Тема 1.1. Работа портье в front-office.</i> <i>Тема 1.2. Работа портье в back-office.</i>	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированное задание, Тестирование, Письменная контрольная работа, Вопросы для экзамена
3	УП.03 Учебная практика	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	ПП.03 Производственная практика	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.1 – ПК 1.4	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике

5	ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.4	Экзамен по модулю	Оценка выполнения работ
---	--	--	-------------------------	----------------------------

2. Основные показатели оценки результатов формирования общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Результаты освоения ОПОП (профессиональные компетенции по каждому основному виду деятельности, сгруппированные с общими компетенциями)		Основные показатели оценки результатов
Код и наименование ПК	Код и наименование ОК	Основные показатели оценки результатов освоения
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное	Планирование потребности службы приема и размещение гостей
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда		Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг		Осуществление контроля текущей деятельности работников службы осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	профессиональное и личностное развитие. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Осуществление контроля текущей деятельности и предоставление услуги службы питания в номерах
---	---	--

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- Собеседование,
- Практико-ориентированное задание,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

Собеседование

Специальная беседа преподавателя с обучающимся по темам изучаемой дисциплины с целью выяснения объема знаний обучающегося.

Практико-ориентированные задания

Практико-ориентированные задания – это задания, требующие применения приобретенных знаний и умений и связанные с той или иной сферой деятельности человека (учебной, производственной, бытовой).

Письменная контрольная работа

Письменная контрольная работа - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне

самостоятельности и активности учащихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности.

Экзамен

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде экзамена для комплексной проверки знаний умений и навыков, полученных в процессе изучения дисциплины.

4. Материалы фонда оценочных средств

Перечень и характеристика оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Текущий контроль			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
3	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
Промежуточная аттестация			
4	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования

Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портье МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портье

Тема «Работа портье в front-office»

1. Процедура бронирования гостиничных услуг по разным каналам в PMS-системе/АСУ
2. Процедура заселения гостя в отель (без предварительного бронирования, с предварительным бронированием, по ваучеру). Миграционные аспекты регистрации иностранных гостей.
3. Процедура выселения гостя из отеля, оформление счетов, работа с модулем кассира.
4. Работа с жалобами и рекламациями во время проживания гостей в отеле. Особенности работы Портье в экстраординарных ситуациях.

Тема «Работа портье в back-office»

1. Деловая переписка: составление ответов на запросы о бронировании гостиничных услуг с предварительным счетом, составление ответов на жалобы гостей.
2. Разработка листа оценки процедуры (разработка СОПа по каждому технологическому этапу работы Портье).
3. Особенности составления расписания выхода на работу сотрудников СПиР с учетом аспектов трудового законодательства.
4. Ключевые показатели эффективности работы отеля: терминология, формулы, правила расчета, интерпретация.
5. Ночной Портье: анализ отчета ночного аудитора.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка;
- оценка «хорошо», если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого;
- оценка «удовлетворительно», если обнаруживается незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

4.2. Комплект типовых практико-ориентированных заданий

Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портье МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портье

Тема «Работа портье в front-office»

1. Выполнение процедуры бронирования гостиничных услуг по телефону в PMS Opera (на русском и английском языках).

Бронирование гостиничных услуг по телефону в PMS Opera. Вы – портье, принимаете звонок от гостя, желающего забронировать номер. Гость сообщает даты заезда – 10.06.2024, выезда – 12.06.2024, количество гостей – 2 человека, предпочитаемый тип номера – DBL (двухместный с одной кроватью), задает вопросы о тарифах и доступных услугах (например, наличие завтрака, Wi-Fi). Используя PMS Opera, проверьте наличие номеров, предложите подходящие варианты (например, номер DBL с видом на город за 5000 рублей в сутки, номер DBL с завтраком за 5500 рублей в сутки), оформите бронирование на имя Иванов Петр Сергеевич, сообщите гостю номер бронирования – 2406101 и отправьте подтверждение на электронную почту – ivanov@example.com. В разговоре используйте профессиональную терминологию на русском и английском языках.

2. Выполнение заселения русского/иностранного (гражданина США, стран СНГ, стран Европы) гостя в отель (без предварительного бронирования, с предварительным бронированием, по ваучеру) (на русском и английском языках).

Заселение гостя в отель. Вы – портье, осуществляете заселение гостя. Предоставляется сценарий:

- Вариант А: Гость с предварительным бронированием (номер забронирован на имя Сидоров Алексей Иванович с 15.06.2024 по 17.06.2024, номер 205).
- Вариант В: Гость без предварительного бронирования (walk-in, желает номер Single на одну ночь, 11.06.2024).
- Вариант С: Гость с ваучером (от туристической компании "Солнечный тур", номер DBL на две ночи с 18.06.2024 по 20.06.2024, фамилия гостя на ваучере Смирнова Елена Павловна).
- Вариант D: Иностраннный гражданин (гражданин США, имя John Smith, прибыл 12.06.2024 на три ночи).

Проверьте документы гостя (паспорт), предложите заполнить регистрационную карту (на русском или английском языке в зависимости от сценария), внесите данные в PMS Opera, назначьте номер (в соответствии с бронированием или наличием свободных номеров), сообщите о тарифе (согласно сценарию), времени завтрака и правилах проживания, примите оплату (если требуется), выдайте ключ. Соблюдайте стандарты обслуживания.

3. Выполнение процедуры выселения гостя из отеля, оформление счетов, работа с модулем кассира (на русском и английском языках).

Вы – портье, осуществляете выселение гостя (номер 307, выселяется 13.06.2024, фамилия гостя Кузнецов Андрей Михайлович). Гость подходит к стойке ресепшн. Проверьте счет гостя, предоставьте его для ознакомления, ответьте на вопросы по счету (например, вопросы о стоимости мини-бара), примите оплату (наличными или банковской картой – по выбору гостя), оформите кассовый чек, верните депозит (если был внесен), оформите документы выселения и выдайте их гостю.

4. Моделирование конфликтных ситуаций во время проживания гостей в отеле (на русском и английском языках).

Вы – портье, сталкиваетесь с конфликтной ситуацией. Предоставляется сценарий:

- Вариант А: Гость (номер 101) жалуется на шум от строительных работ, начинающихся рано утром.
- Вариант В: Гость (номер 210) недоволен качеством уборки номера (грязное белье).
- Вариант С: Гость (номер 404) требует немедленного переселения в номер с видом на море (хотя бронировал номер с видом во двор).
- Вариант D: Гость (фамилия Васильев, номер 112) выражает претензии к качеству обслуживания в ресторане (долгое ожидание заказа).

Выслушайте гостя, проявите эмпатию, принесите извинения, предложите варианты решения проблемы и урегулируйте конфликт. Соблюдайте профессиональный этикет.

Тема «Работа портье в back-office»

1. Составление ответов на запросы о бронировании гостиничных услуг с предварительным счетом, составление ответов на жалобы гостей. Рецензирование переписок подчиненных.

Составьте ответ на запрос о бронировании от компании "Рога и копыта" (rogakopyta@example.com) на 5 номеров DBL с 15.07.2024 по 17.07.2024 с запросом предварительного счета. Укажите стоимость номера за сутки 6000 рублей (без НДС), включите в счет завтрак. Укажите реквизиты отеля. Также составьте ответ на жалобу от гостя Иванова И.И. (ivanov@example.com), проживавшего в номере 202 с 01.06.2024 по 03.06.2024. Гость жалуется на плохое качество Wi-Fi и просит компенсацию. Предложите скидку 10% на следующее проживание. Отрецензируйте черновик ответа на запрос о бронировании подчиненного. При рецензировании укажите не менее 3 замечаний к тексту подчиненного.

2. Разработка листа оценки процедуры (заселение иностранного гостя по паспорту гражданина США/Беларуси, заселение несовершеннолетнего гостя).

Разработайте лист оценки (чек-лист) процедуры заселения иностранного гостя по паспорту гражданина США, иностранного гостя по паспорту гражданина Беларуси и несовершеннолетнего гостя (16 лет) с письменным согласием родителей. Лист оценки должен включать все ключевые этапы и необходимые действия при заселении указанных категорий гостей (проверка документов, заполнение регистрационной карты, внесение данных в RMS, и т.д.), а также критерии оценки каждого этапа. Укажите ссылки на нормативные акты.

3. Составления расписания выхода на работу сотрудников СПиР.

Составьте расписание выхода на работу сотрудников СПиР на неделю (с 17.06.2024 по 23.06.2024). В штате: 2 портье (дневная смена), 2 портье (ночная смена), 1 старший портье (администратор). Учтите, что 18.06.2024 в отеле ожидается заезд большой группы (50 человек).

4. Расчет ключевых показателей эффективности работы отеля.

Рассчитайте следующие показатели за месяц (май 2024): Загрузка номерного фонда (Occupancy Rate), Средний тариф за номер (Average Daily Rate - ADR), Доход на доступный номер (Revenue Per Available Room - RevPAR). Исходные данные: Общее количество номеров в отеле: 100, Количество проданных номерночел: 2500, Общий доход от номерного фонда: 1 500 000 рублей. Предоставьте расчеты с формулами и пояснениями.

5. Анализ отчета ночного аудитора.

Вам предоставлен фрагмент отчета ночного аудитора. Проанализируйте отчет и выявите возможные ошибки или несоответствия. Опишите обнаруженные ошибки или несоответствия, предложите корректирующие мероприятия

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задания выполнены в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задания выполнены не в полном объеме, с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

4.3. Комплект типовых тестовых заданий

Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портье МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портье

1) Какие из перечисленных служб входят в структуру гостиниц

1. Служба приема и размещения.
2. Служба оказания образовательных услуг.
3. Инженерно-техническая служба.
4. Служба питания.

2) Какие из перечисленных служащих относят к персоналу в униформе

1. Портье;
2. кассир;
3. администратор;
4. консьерж.

3) Какие из перечисленных работников относят к службе приема и размещения:

1. сомелье;
2. администратор;
3. горничная;
4. официант.

4) Как называется служба, отвечающая за движение номерного фонда, прием, размещение и обслуживание в процессе проживания гостей

1. служба приема и размещения;
2. служба бронирования;
3. служба управления номерным фондом;
4. служба обслуживания в номерах

5) Какое количество номеров в среднем приходится на одного администратора службы приема и размещения:

1. 20-30;
2. до 100;
3. 50-80;
4. любое количество.

6) На какой звонок телефона необходимо взять трубку администратору:

1. не позднее второго звонка;
2. не позднее третьего звонка;
3. как удобно администратору;
4. на первый звонок.

7) Каково время доставки сообщения гостю в номер после получения данного сообщения администратором?

1. в течение одного часа;
2. в течение суток;
3. в течение 30 минут;
4. в течение 20 минут.

8) Какие документы должен иметь администратор в целях четкого приема и передачи сообщений:

1. адреса и телефоны гостиниц города;
2. алфавитный список гостей с указанием номеров;
3. курсы обмена валют;
4. список кодов городов и стран.

9) Что входит в понятие в back office

1. внутренне пространство рабочего места администратора;
2. стойка ресепшн;
3. стол бронирования;
4. учет движения номерного фонда.

10) Какие из перечисленных услуг предоставляются без дополнительной платы в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг?

1. побудка гостя;
2. доступ к интернету;
3. вызов скорой помощи;
4. предоставление кипятка, иглол, ниток.

11) Какие из перечисленных федеральных законов применимы в гостиничной деятельности?

1. Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;
3. Федеральный закон «О лицензировании» 18.07.2011 N 242-ФЗ;
4. Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

12) Какие из перечисленных услуг относят к бытовым услугам:

1. заказ экскурсии;
2. сауна;
3. заказ такси ;
4. продажа сувениров.

13) Что включает в себя меню a la carte:

1. меню со скидками;
2. порционные блюда с индивидуальной ценой;
3. комплексный обед;
4. фирменные и заказные блюда.

14) Какие из перечисленных услуг относят к корпоративным?

1. предоставление оргтехники;
2. SPA-услуги;
3. аренда конференц-залов;
4. аренда автомобиля.

15) Что означает тип питания полный пансион?

1. только завтрак;
2. трехразовое питание;
3. свободный доступ к закускам и напиткам;
4. двухразовое питание.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 75% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 60% тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии полностью неправильного ответа студента.

4.4. Комплект типовых письменных контрольных работ

Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портье МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портье

Задание № 1

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в двухместном номере, цена за сутки 22 000 руб. При заезде 17.11. в 17-00, и выезде 22.11 в 17-00. Стоимость почасовой оплаты 2 000 руб. час.

Задание № 2

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми;
- Группа школьников (5 человек);
- Молодожены.

Подобрать для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера;
- Тип питания;
- Дополнительные услуги.

Объясните свой выбор.

Задание № 3

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в одноместном номере, цена за сутки 15 000 руб. При заезде 26.11. в 15-00, и выезде 30.11 в 20-00. Стоимость почасовой оплаты 2 000 руб. час.

Задание № 4

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Пожилая пара;
- Группа студентов (10 человек);
- Иностраный дипломат.

Подобрать для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера;
- Тип питания;
- Дополнительные услуги.

Объясните свой выбор.

Задание № 5

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость обратился в службу приема и размещения по поводу не рабочего состояния кондиционера, находящегося у него в номере. И в связи с предстоящим поздним отъездом попросил поместить вещи в камере хранения. Заполните соответствующие документы.

Задание № 6

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость хочет сдать в химчистку свою куртку и пальто. Заполните бланк заказа для химчистки.

Задание № 7

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость испортил имущество гостиницы (разбил телевизор). Составьте акт о порче имущества и выпишите счет.

Задание № 8

Вы являетесь администратором отеля. Номерной фонд Вашего отеля составляет 1000 номеров. За сутки было продано 730 номеров. Рассчитайте процент загрузки отеля за сутки.

Задание № 9

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Из отеля выезжает ВИП – гость из номера 1110, который

воспользовался проживанием, питанием и трансфером из отеля в аэропорт (1000руб).
Заполните форму - Счет.

Задание № 10

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость обратился в службу приема и размещения с жалобой по поводу плохой уборки в его номере. Так же, для гостя проживающем в № 405 Савинова И.Л. было передано сообщение, 11.05.2019 в 8-00 утра от г-на Ивочкина М.Л. о том, что он хочет его видеть, и перезвонит еще раз.

Задание № 11

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера при загрузке в отеле: 58 одноместных номеров – стоимостью 1300 руб. за номер; 38 двухместных номеров – стоимостью 2600 руб. за номер; 2 апартаментов – стоимостью 6000 руб. за номер.

Задание № 12

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте стоимость проживания в номере люкс, цена за сутки 5100 руб. При заезде 19.03. в 21-00, и выезде 22.03 в 23-00. Стоимость почасовой оплаты 200 руб. час.

Задание № 13

Вы являетесь администратором отеля. Заполните форму и разместите гостей г-жу Симонову О.Д с семьей прибывшего на отдых в Ваш отель с 22.11 по 30.11. в количестве 4 человек (из них 2 детей). Бронь на Симонову О.Д.; тел. +7 9999453675; simjy45@mail.ru;. Номер повышенной комфортности, тип питания полупансион. Оплата Visa.

Задание № 14

Вы являетесь администратором отеля. Выпишите счет на окончательный расчет гостю, если за время пребывания в гостинице с 14.08. по 19.08.2019г. он пользовался услугой автостоянки 5 дней (300 руб. за день), депозитария (500 руб. за сутки) – 5 дней и разовой услугой прачечной, стоимостью 1000 руб. проживание и питание предварительно было оплачено.

Задание № 15

Вы являетесь администратором отеля. Предложите алгоритм ваших действий, связанных с данной ситуацией. Гость хочет сдать в стирку и глажку вещи: куртку- 1 шт; брюки – 1 шт.; майки – 2 шт. Заполните бланк заказа для стирки.

Задание № 16

Вы являетесь администратором отеля. Гость покидает Ваш отель, заполните счет на 909 номер, также гость воспользовался мини-баром (соса colla- 2 шт.), и рум -сервисом (2 кофе – латте х 150 руб.; 2 пасты карбонары х 400 руб.)

Задание № 17

Вы являетесь администратором отеля. Заполните форму и разместите гостей г-на Сидорова А.Д. с семьей прибывшего на отдых в Ваш отель с 12.05 по 18.05. в количестве 3 человек (из них 1 ребенок 5 лет). Бронь на Иванова И.Л.; тел. +7 9999453675; sid45@mail.ru;. Номер повышенной комфортности, тип питания полный пансион. Оплата наличными.

Задание № 18

Вы являетесь администратором отеля. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера при загрузке: 63 одноместных номера стоимостью – 15 000 руб. за номер; 4 номера «люкс» стоимостью – 45 000 руб. за номер; 52 двухместных номера стоимостью – 38 000 руб. за номер.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - глубокое и прочное усвоение программного материала; полные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания; свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала; правильно обоснованные принятые решения; владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» - знание программного материала; грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка «удовлетворительно» - усвоение основного материала; при ответе допускаются неточности; при ответе недостаточно правильные формулировки; нарушение последовательности в изложении программного материала; затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» - не знание программного материала; при ответе возникают ошибки; затруднения при выполнении практических работ.

4.5 Комплект заданий и вопросов для экзамена

Раздел 1. Освоение профессии 25627 Портье

МДК.03.01 Освоение профессии 25627 Портье

1. Сформулируйте определение понятия "туризм" и классифицируйте его основные виды, основываясь на действующих нормативных документах.

1. Пакеты гостиничных услуг, предоставляемые средствами размещения.
2. Организация рабочего места и оборудование службы приема и размещения отеля.
3. Организационно-управленческая структура гостиницы.
4. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
5. Административно управленческая служба – функции и профессиональный состав.
6. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
7. Служба приема и размещения – функции, профессиональный состав.
8. Служба номерного фонда гостиницы – функции, профессиональный состав.
9. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
10. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
11. Служба безопасности – функции, профессиональный состав.
12. Вспомогательные службы гостиницы, оказываемые дополнительные услуги.
13. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
14. Какие первичные формы и виды документации используются в работе СПиРа.
15. Виза – ее виды и категории на территории РФ.
16. Правила размещения и регистрации иностранных гостей и граждан РФ.
17. Особенности размещения групп и корпоративных гостей в отеле.
18. Категории и виды дополнительных услуг.
19. Методы оплаты за услуги, полученные в отеле. Случаи возврата денежных средств.
20. Стандарт качества обслуживания гостя при выписке из отеля.
21. Системы и виды питания, предоставляемые в гостинице.
22. Порядок регистрации и размещения гостей.
23. Причины, приводящие к написанию жалоб гостями отеля.
24. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
25. Автоматизированные системы управления в СПиРе.
26. Цели и функциональные обязанности ночного аудита.
27. Организация хранения личных и забытых вещей.
28. Ключевые задачи модуля автоматизации службы портье.
29. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
30. Стандарты общения с гостями.
31. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня.
32. Кассовое оборудование, используемое в работе службы приема и размещения.
33. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы. Должностная инструкция портье.

34. Нормативные документы, используемые в работе средств размещения.
35. Зонирование рабочего пространства СПиРа.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

4.6. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Освоение профессии 25627 Портье)

1. Определите понятие "портье" и опишите роль данной профессии в структуре гостиничного сервиса.
2. Какие основные обязанности выполняет портье в течение рабочей смены?
3. Перечислите ключевые требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам портье.
4. Каковы основные функции службы приема и размещения (СПиР), в которой работает портье?
5. Опишите структуру СПиР в типичной гостинице и место портье в этой структуре.
6. Что такое гостиничный этикет, и как портье должен его соблюдать при общении с гостями?
7. Какие основные правила телефонного общения должен знать и применять портье?
8. Как портье должен встречать и приветствовать гостей, прибывающих в отель?
9. Опишите процедуру регистрации гостя в отеле, которую выполняет портье.
10. Какие документы необходимы для регистрации гостя, и как портье должен их проверить?
11. Как портье должен действовать, если у гостя отсутствуют необходимые документы?
12. Опишите процесс оформления и выдачи ключа от номера гостю.
13. Какие правила безопасности должен соблюдать портье при работе с ключами от номеров?
14. Как портье должен отвечать на вопросы гостей о предоставляемых в отеле услугах?

15. Как портье должен оказывать помощь гостям в решении различных проблем и вопросов?
16. Какие действия должен предпринять портье, если гость жалуется на качество обслуживания?
17. Опишите процедуру бронирования номера в отеле, которую выполняет портье.
18. Как портье должен проверять наличие свободных номеров в отеле?
19. Как портье должен сообщать гостю о стоимости номера и условиях проживания?
20. Опишите процесс приема и передачи багажа гостя.
21. Какие правила транспортировки багажа должен соблюдать портье?
22. Как портье должен действовать, если багаж гостя потерян или поврежден?
23. Опишите процедуру отправки и получения корреспонденции для гостей.
24. Как портье должен обеспечивать конфиденциальность информации о гостях?
25. Как портье должен поддерживать порядок и чистоту в зоне ресепшн?
26. Какие действия должен предпринять портье в случае возникновения чрезвычайной ситуации (пожар, затопление и т.д.)?
27. Как портье должен взаимодействовать с другими службами отеля (служба горничных, служба безопасности, служба питания)?
28. Какие основные типы номеров существуют в гостинице, и как портье должен ориентироваться в их расположении?
29. Что такое "ночной аудит" и какова роль портье в этом процессе?
30. Опишите процедуру выселения гостя из отеля (check-out).
31. Какие документы необходимо оформить при выселении гостя?
32. Как портье должен проверять оплату за проживание и дополнительные услуги при выселении гостя?
33. Как портье должен действовать, если гость отказывается оплатить счет?
34. Как портье должен обеспечивать сохранность денежных средств и ценностей, находящихся на ресепшн?
35. Какие правила работы с контрольно-кассовой техникой (ККТ) должен знать и соблюдать портье?
36. Что такое "эквайринг" и как портье должен проводить операции оплаты банковскими картами?
37. Как портье должен вести учет и отчетность по своей работе?
38. Какие основные нормативные документы регулируют деятельность гостиниц в РФ?
39. Как портье должен соблюдать правила охраны труда и техники безопасности на рабочем месте?
40. Какие основные принципы клиентоориентированного сервиса должен знать и применять портье?

Кейс-задачи:

1. Ситуация: Гость, прибывший в отель ночью, утверждает, что забронировал номер, но в системе бронирования его фамилия отсутствует. Ваши действия как портье.
2. Ситуация: Гость потерял ключ от номера. Ваши действия как портье.
3. Ситуация: Гость жалуется на шум в соседнем номере. Ваши действия как портье.
4. Ситуация: Гость просит вас разбудить его в 6 утра, но в отеле отсутствует услуга "будильник". Как вы поступите?
5. Ситуация: Гость просит вас вызвать такси, но на улице сильный дождь и все такси заняты. Что вы предпримете?
6. Ситуация: Гость утверждает, что в его номере пропала крупная сумма денег. Ваши действия.
7. Ситуация: Гость ведет себя агрессивно и оскорбляет персонал отеля. Как вы будете действовать?

8. Ситуация: В отеле сработала пожарная сигнализация. Ваши действия как портье.
9. Ситуация: Гость просит предоставить ему утюг и гладильную доску, но в отеле нет такой услуги. Как вы поступите?
10. Ситуация: Гость оставил забытые вещи в номере после выезда. Ваши действия.
11. Ситуация: Вы обнаружили подозрительный предмет в холле отеля. Ваши действия.
12. Ситуация: Гость пытается пронести в отель животное, хотя правилами отеля это запрещено. Как вы поступите?
13. Ситуация: Гость просит вас помочь ему с переводом текста с иностранного языка. Что вы предпримете?
14. Ситуация: Гость просит вас достать билеты в театр, но все билеты уже проданы. Как вы поступите?
15. Ситуация: Вы заметили, что один из сотрудников отеля ворует вещи гостей. Ваши действия.
16. Ситуация: Гость просит вас предоставить ему информацию о городе, но вы не знаете ответа на его вопрос. Как вы поступите?
17. Ситуация: Гость просит вас помочь ему с заполнением анкеты на иностранном языке. Что вы предпримете?
18. Ситуация: Во время вашей смены произошла драка между гостями в холле отеля. Ваши действия.
19. Ситуация: Гость при выезде забыл в номере паспорт. Ваши действия?
20. Ситуация: Гость просит заселить его в номер более высокой категории, чем он забронировал, но все номера данной категории заняты. Как вы поступите?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

4.7. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.03 Учебная практика

Виды работ

1. Оработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
6. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
7. Оформление и подготовка счетов гостей.
8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
9. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).
10. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;
11. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
12. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
13. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
14. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
15. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

4.8. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.03 Производственная практика

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
6. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
7. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
8. Выполнение обязанностей ночного портье.
9. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
10. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
11. Работа с просьбами и жалобами гостей.
12. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
13. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
14. Оформление отчетной документации
15. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
16. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
17. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
18. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
19. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении.