

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

**ПРИНЯТО**

Учебно-методической комиссией  
факультета среднего  
профессионального образования  
Протокол № 8 от «20» мая 2022 г.



Декан факультета по учебной,  
воспитательной работе и  
интеллектуальной политике, профессор  
И.В. Атанов

07 июня 2022 г.

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»  
базовый уровень подготовки**

**Социально-экономический профиль**

**Уровень профессионального образования  
Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству**

**Форма обучения: очная**

**Нормативный срок обучения 3 года 10 месяцев**

**Организация разработчик ООП:**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Ставропольский государственный аграрный  
университет»

**Экспертная организация:**

ООО «Парк Отель Ставрополь»

**2022 год**

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

Принято  
Учебно-методической комиссией  
факультета среднего  
профессионального образования  
Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Утверждаю:  
Декан факультета среднего  
профессионального образования  
\_\_\_\_\_ Гаврилова О.С.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
приема и размещения**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

**базовый уровень подготовки**

Профиль получаемого профессионального образования:  
**социально-экономический**

**Квалификация выпускника**  
Специалист по гостеприимству

**Форма обучения**  
очная

Ставрополь, 2022

Фонд оценочных средств профессионального модуля составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Автор: Талыбова З.Х., преподаватель УМО ФСПО \_\_\_\_\_

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 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 сотрудников службы приема и размещения. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

ФОС включает контрольно-оценочные средства 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.

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	<b>МДК. 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b> <i>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</i> <i>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</i> <i>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</i> <i>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.</i> <i>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</i> <i>Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.</i> <i>Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</i> <i>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</i> <i>Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</i> <i>Тема 3.2. Организация ночного аудита.</i>	ОК 01 – 11, ПК 1.1 – 1.3	Экзамен	Собеседование, Ситуационная задача, Практико-ориентированное задание, Письменная контрольная работа

2	<p><b>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</b></p> <p><i>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</i></p> <p><i>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке</i></p> <p><i>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.</i></p> <p><i>Тема 2.1. Особенности работы с гостями.</i></p> <p><i>Тема. 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</i></p> <p><i>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</i></p> <p><i>Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке</i></p>	ОК 01 – 11, ПК 1.1 – 1.3	Экзамен	<p>Практико-ориентированное задание, Письменная контрольная работа</p>
3	<b>УП.01 Учебная практика</b>	ОК 01 – 11, ПК 1.1 – 1.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	<b>ПП.01 Производственная практика</b>	ОК 01 – 11, ПК 1.1 – 1.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
5	<b>ПМ.01.ЭК</b> Экзамен <b>квалификационный</b>	ОК 01 – 11, ПК 1.1 – 1.3	Экзамен (квалификационный)	

## 2. Основные показатели оценки результата

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ПК 1.1</b> Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Верность и обоснованность планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
<b>ПК 1.2</b> Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Верность и обоснованность организации деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<b>ПК 1.3</b> Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Верность и обоснованность контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ОК 01</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Активность, инициативность в процессе выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
<b>ОК 02</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 03</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Активность, инициативность в процессе планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
<b>ОК 04</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Конструктивность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач; четкое выполнение обязанностей при работе в команде и/или выполнении задания в группе; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде; построение профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации.
<b>ОК 05</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Рациональность использования устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

<b>ОК 06</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Рациональность применения гражданско-патриотической позиции, демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
<b>ОК 07</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Рациональность организации сохранения окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
<b>ОК 08</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Рациональность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
<b>ОК 09</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Результативность и широта использования информационных технологий в профессиональной деятельности.
<b>ОК 10</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Позитивная динамика достижений в процессе использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
<b>ОК 11</b> Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Активность, инициативность в процессе планирования и реализации предпринимательской деятельности в профессиональной сфере.

### **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
<b>Текущий контроль</b>			
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 деятельности и повседневной жизни	Комплект ситуационных задач
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
<b>Промежуточная аттестация</b>			
6	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

##### 4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования

**Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.**

**МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**Тема «Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение Орега»**

1. Регистрация без предварительной заявки
2. Организация процесса выписки и расчета гостей.
3. Последовательность действий в процессе выписки и расчета.

**Тема «Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер)»**

1. Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы.
2. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям

### **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла**

**МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**Тема «Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита»**

1. Ведение процедуры ночного аудита.
2. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, службы телефонных операторов, кассиров, консьержей и батлеров.
3. Служба телефонных операторов.
4. Оборудование рабочего места.
5. Телефонный этикет.
6. Побудка гостей к определенному времени.
7. Особенности функционирования.
8. Требования к персоналу

**Тема «Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.»**

1. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.
2. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
3. Формирование цен в гостиничном бизнесе.
4. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.

#### **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 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.**

## **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

### **Тема «Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер»**

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. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.**

## **МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

### **Тема «Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя».**

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.

### **Тема «Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений».**

1. Составить алгоритм действий заселения гостя, который приехал раньше забронированной даты на 1 день.
2. Составить алгоритм действий заселения гостя. Гость при бронировании по телефону не указал данные электронной почты.
3. Составить алгоритм действий заселения гостя. Гость хочет заселиться в номер категории стандарт втроем.

### **Тема «Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер».**

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.

### **Тема «Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы»**

#### **Задание 1.**

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

<b>Процесс</b>	<b>Персонал</b>	<b>Документы</b>	<b>Оплата</b>
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, медицинские работники, спортивные и		По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги

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

**Тема «Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления»**

**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.

**Тема «Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей»**

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

**Карточка 1.**

**Стоимость номера за сутки –4500 руб.**

Проживание с 7.03. в 13.00 по 10.03. в 11. 00

Мини-бар – 1000 руб.

СПА услуги – 3000 руб.

Бассейн – 1000 руб.

**Карточка 2.**

**Стоимость номера за сутки –1700 руб.**

Бронь – 50 %

Проживание с 7.01. в 11.00 по 9.01. в 14. 00

Дополнительное место – 500 руб.

Автостоянка – 200 руб. сутки.

**Карточка 3.**

**Стоимость номера за сутки –1500 руб.**

Проживание с 01.08. в 20.00 по 03.08. в 20.00

Телевизор – 400 руб. сутки

Холодильник – 500 руб. сутки

**Карточка 4.**

**Стоимость номера за сутки –3000 руб.**

Бронь 50 %

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

Бассейн – 1000 руб.

Массаж – 500 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

**Тема «Оплата услуг. Выписка гостя»**

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

**Тема «Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля».**

1. Опишите виды услуг в гостиничном предприятии и приведите не менее 3-х примеров каждого.
2. Опишите стандартное оборудование службы приема и размещения в гостинице.
3. Опишите основные функции службы приема и размещения гостей.

**4.4. Комплект типовых тестовых заданий Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.**

**МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**Тема «Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля»**

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) BB
- 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 двухспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе – это:

- a) двухместный номер «дабл»;
- b) двухместный номер «твин»;
- c) семейный номер.

## **МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения**

### **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения**

#### **Тема «Введение лексики, закрепление в упражнениях»**

##### **Задание 1.**

1. Заполните пропуски в тексте подходящими по смыслу словосочетаниями:

- a) are all designed
- b) is equipped with
- c) offer our guests a warm welcome
- d) furnished according to the highest standards
- e) to make our guests comfortable
- f) provides you
- g) are individually air-conditioned
- h) will be able to satisfy all your needs
- i) will ensure your satisfaction
- j) offers room services

##### **Comfort Inn Hotel**

The hotel (1) \_\_\_\_\_ the latest room amenities, communication and conference technology to keep guests in touch with their world. 93 rooms (2) \_\_\_\_\_ to make you feel at home. 57 of them are standard single rooms, besides we have 15 junior, 4 luxe, 2 apartment, 15 single twin rooms.

The Comfort Inn Hotel (3) \_\_\_\_\_ such as:

- \_ Cable TV channels,
- \_ International Accessed Phone line,
- \_ WiFi,
- \_ Air conditioner,
- \_ Minibar,
- \_ Bathroom,
- \_ Hairdryer,
- \_ 24 hour free ironing service,
- \_ Dry cleaning,
- \_ Daily cleaning service of rooms,
- \_ Conference room,
- \_ 24 hour room food order service.

All amenities necessary (4) \_\_\_\_\_ such as staff speaking different languages, meeting and seeing off the guests from and to the airport, 24 hour taxi service, luggage room, laundry, medical service, 24 hour guarding, free parking lot. All rooms (5) \_\_\_\_\_ in summer and heated in winter.

The Comfort Inn Hotel combining its esthetic beauty with an exceptional service, will (6) \_\_\_\_\_. The hotel has charming bedrooms (7) \_\_\_\_\_. Our hotel (8) \_\_\_\_\_ a peaceful and a

relaxing atmosphere with its service and design. Our friendly and helpful staff (9) \_\_\_\_\_ and hospitality.

Comfortable atmosphere of the Comfort Inn Hotel reaches perfection in its elegantly decorated rooms. We (10) \_\_\_\_\_ in our charming hotel.

2. Переведите письменно предложения на английский язык, используя словарь.

Услуга—это нематериальная вещь, и, следовательно, ее нельзя измерить, а можно только оценить.

Гостиничная услуга состоит из: услуги предоставления специального помещения, которое можно использовать для удовлетворения своих нужд, и услуг, которые предоставляет персонал гостиницы (уборка номера, оформление клиента, питание).

Основной элемент услуги размещения — это, конечно, гостиничный номер (помещение, оборудованное для отдыха, сна, работы клиента).

### **Тема «Организация приема, регистрации гостей»**

#### **Задание 1. Прочитайте и переведите текст.**

##### **Reservation**

A well-organized reservation system allows hotels to ensure a steady flow of guests into their properties. Hotel chains offer their members the ability to fill 30 percent or more of available rooms on a nightly basis.

Independent hoteliers have the onerous responsibility of creating exciting marketing programs to capture room business. Easy access to a hotel's data bank of rooms helps in fulfilling the customers' needs as well as in reaching a targeted daily occupancy rate, average daily rate, yield percentage, and RevPAR (revenue per available room). A reservation system represents the primary means of producing positive cash flow and a favorable income statement.

The hotel industry is powered by sales that are derived from the use of computerized reservations systems. The following information on Choice Hotels International, Six Continents Hotels (formerly Bass Hotels & Resorts), Carlson Hospitality Worldwide, and Pegasus Solutions provides a concise view of the importance of computerized reservation systems to the hospitality industry.

2. Переведите на русский язык следующие выражения:

- 1) interhotel property referrals
- 2) referral member
- 3) concept of overbooking
- 4) confirmed reservations
- 5) guaranteed reservations
- 6) Processing Guest Reservations
- 7) creating exciting marketing programs
- 8) targeted daily occupancy rate
- 9) yield percentage
- 10) favorable income statement

**Тема «Чтение и перевод текста «The Front of the Hotel». Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов»**

1. Переведите словосочетания на английский язык:

- 1) выдача ключей от номера
- 2) в процессе пребывания

- 3) непосредственно относиться к
- 4) в большинстве случаев
- 5) отвечать за бронирование
- 6) нанесенный имуществу ущерб
- 7) производить основные расчеты
- 8) планировать путешествия
- 9) брать напрокат автомобиль
- 10) доставка багажа в номер

2. Письменно переведите предложения на английский язык, используя словарь.

1. Стойка регистрации, как правило, находится в центральном холле гостиницы.

2. Стойку ресепшен часто называют стойкой регистрации или администратора—за ней располагается обычно один или несколько сотрудников гостиницы, которые готовы ответить на любой вопрос гостей, однако главная их обязанность встречать постояльцев и заботиться об их размещении.

3. Администратор обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.

4. В небольших отелях администратор выполняет также обязанности кассира, т.е. ведет расчет с клиентами.

5. В последнее время достаточно популярной услугой стало бронирование номеров гостиницы через Интернет.

### **Тема «Размещение гостей (предоставление номеров)».**

1. Практика устной речи. Составьте описание 3 основных категорий гостиничных номеров.

2. Практика устной речи. Составьте диалог на английском языке. Сотрудник рассказывает о ходе процедуры регистрации и выписки постояльцев.

### **Тема «Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста «Hotel Housekeeping»»**

#### **Задание 1.**

#### **Hotel Housekeeping**

**Hotel housekeeping** is a complex operation. A lot of staff will usually be working within the hotel because when selecting the best hotel for a vacation, most people will assess not only the location, the size of the rooms, but also the hotel amenities, standards of cleanliness, hotel guests' reviews, etc. The exact number of housekeeping staff depends on the size of the property. The housekeeper is responsible for all of these staff, and their job includes recruiting, dismissing, training and supervising them, as well as drawing up shift rotes and determining the salary for each of them. It is also the responsibility of the housekeeper to discipline any members of staff if necessary.

The hotel housekeeper is in charge of keeping an assigned number of rooms clean. This includes a variety of services depending on the type of the room. For a standard occupied room, this will involve basic cleaning duties. For a room where the guests have just checked out, the job is more difficult and involves turning over nearly everything in the room.

A checkout room must be so neat and clean that the new guests cannot tell that another family may have vacated the room only a few hours earlier

The specific duties of a housekeeper may vary from one hotel to the next, but junior staff of the housekeeping department usually have standard responsibilities. The first is making beds. A good hotel cleaner should be able to make each bed in about a minute. Unless there are

obvious stains, sheets and pillowcases are rarely changed daily. The average amount of time for sheets to be left unchanged is three days.

However, in luxury hotels sheets are changed daily. The number of sheets and pillows on the bed can also vary. While a standard hotel bed has a bottom sheet, top sheet, blanket and comforter, nicer hotels will have a sheet both beneath and on top of the blanket. Some less expensive hotels may not have a blanket at all. Hotel beds are typically made with the comforter covering the entire bed and are almost always made this way when guests first check in. However, during a guest's stay, the comforter may only be neatly folded at the bottom of the bed.

Next, the hotel cleaner must refresh any amenities in the room. Small touches such as closing the doors of a television cabinet can give a room a finished look very quickly. If there is a porch or balcony, this should be swept and any ashtrays need to be emptied.

Lastly, the trashcans in the rooms will be emptied, and the carpets swept. Moving on to the bathroom, the hotel cleaner will wipe down the tub, toilet, sink and counter. Towels will be changed and amenities will be refreshed. In a checkout room, the bathroom is cleaned more thoroughly with a variety of cleaning agents, usually including bleach.

Small touches such as carefully folded towels are important here. Each hotel has its own preferred method for folding and placing the towels. The toilet paper must be folded to a neat point as well. In some hotels, the tip of the toilet paper is even pressed with a stamp featuring the hotel's logo or name.

Hotels with minibars and turndown service usually leave these specific tasks to separate members of the staff as well.

Though the typical hotel cleaner is responsible for a number of hotel rooms, there are many other important roles in the housekeeping team at most hotels. In larger hotels, there is usually a house person for each floor or section. This person is responsible for emptying the dirty linens and trash in housekeepers' carts and refilling their towels and amenities when needed. The house person is also responsible for vacuuming hallways, dusting banisters and areas on the floor. Another member of the housekeeping staff is usually assigned to the lobby area.

In large hotels this can include the check in area, pool, fitness center, childcare center, laundry facility and a variety of other areas. Lobby hotel cleaners usually make their rounds through these areas several times throughout the day. If a guest calls for special amenities such as a microwave or crib, or other items that are not typically left in the room such a toothbrush, sewing kit or matches, these are often provided by another hardworking member of the housekeeping staff, sometimes called a runner.

1. Дайте ответы на следующие вопросы:

1. What is the housekeeper in charge of?
2. Why is a check out room cleaning considered to be the most difficult one?
3. What are housekeeper's duties?
4. In what way may the specific duties of a housekeeper vary from one hotel to another?
5. What small touches can give a room a finished look?

### **Тема «Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи»**

#### **Задание 1.**

1. Переведите на русский язык следующие выражения:

- 1) complex operation
- 2) hotel amenities and reviews
- 3) a variety of services
- 4) to involve basic cleaning duties
- 5) neat and clean
- 6) changed daily

- 7) average amount of time
- 8) refresh any amenities
- 9) folding and placing the towel
- 10) laundry facility

2. Переведите на английский язык следующие выражения:

- 1) учитывать место расположения
- 2) уборка практически всего номера
- 3) заметные пятна
- 4) застилать покрывалом
- 5) у подножия кровати
- 6) незначительные моменты
- 7) опустошить пепельницу
- 8) разгрузка и загрузка тележек
- 9) на протяжении всего дня
- 10) сотрудники хозяйственных служб

3. Письменно переведите предложения на английский язык, используя словарь.

1. Заместитель руководителя составляет график работы для персонала, готовит отчет о статусе номеров, отвечает за уборку и состояние номерного фонда.

2. Руководитель прачечной, обычно второй заместитель руководителя, организует работу с целью обеспечения гостиницы чистым бельем для номерного фонда и ресторанов, а также организует выполнение заказов гостей по химической очистке одежды.

4. Старшая горничная – младший руководитель в службе хозяйственного обеспечения. Она организует обучение персонала, отвечает за холлы, основные коридоры и другие помещения, осуществляет инвентаризацию моющих средств и прочих материалов.

**Тема «Составление диалогов у стойки ресепшаниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены»**

1. Составьте диалог между младшей и старшей горничными гостиницы, в ходе которого младшая горничная информирует старшую о проблемах, выявленных в ходе уборки номера (пропажа имущества гостиницы).

2. Составьте диалог между младшей и старшей горничными гостиницы, в ходе которого младшая горничная информирует старшую о проблемах, выявленных в ходе уборки номера (порча или выход из строя имущества).

3. Составьте диалог между сотрудником ресепшен и постояльцем гостиницы. Сотрудник рассказывает о ходе процедуры регистрации.

4. Составьте диалог между сотрудником ресепшен и постояльцем гостиницы. Сотрудник рассказывает о стандартном времени заезда и выезда.

**Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.**

**Тема «Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера»**

**Задание 1.**

### Different categories of the rooms

There is no any unified classification system of hotel rooms so far today. Very often the same category of rooms in different hotels may imply different living conditions. It depends on the structure of the hotel itself, its location, target market and level of service provided. The classification of the rooms in the hotel is often used not so much for the size, luxury and amenities, as for the number of occupants. The world

classification distinguishes more than 30 different types of rooms. Of course, today almost any modern hotel has at its disposal standard rooms and suites.

Standard rooms also referred to as single rooms or single occupancy rooms, are the basic type of rooms in the hotel business. They are perfect for those guests who appreciate the best compromise between price and quality. Standard rooms are ideal for individual stays or short, overnight breaks. The rooms are fitted with standard amenities: a wardrobe, a desk, a TV, a telephone, a fridge, and a hairdryer, a set of tableware, a separate bathroom and the standard set of toiletries. Depending on the host country and the status of the hotel a standard room can have additional functions and features. Standard rooms in 3star hotels, for instance, are typically decorated with made to order furniture. Five star standard rooms are equipped with luxury furniture, functional amenities and works of art—sculptures or paintings. Standard rooms vary in size, depending on the rating of the hotel. Standard rooms in 2star hotels, for instance, are between 9 to 10 square metres, while those in 5star hotels are required to be at least 16 square metres. In the hotels of Europe and the United States a standard room in a hotel has a double bed.

Deluxe rooms are typically among the most expensive in a hotel. This category of rooms also includes suites, apartments and studios. Deluxe rooms are larger than standard rooms in size. Recommendations of the World Tourism Organization are to adhere to minimal area of about 35 square metres. Deluxe rooms consist of several rooms. Typically, these are a bedroom and a living room. They are fitted with basic and bonus amenities, including free access to a fitness center or pool, massage sessions, tours, alcoholic drinks and desserts.

Suites are small apartments that accommodate families or large parties. There are several types of suites, including super suites, standard suites and junior suites. Super suites are also called luxurious suites, president suites and executive suites. They are typically the most exclusive rooms in a hotel. Standard suites are small sized apartments that range in size between 28 and 40 square metres. They are equipped with standard amenities, including high speed Internet, television and telephone, 24hour room service, in room safe. Standard suites are ideal for business travelers. Junior suites are large rooms that slightly exceed standard rooms in size. They are a step above single rooms in size and offered amenities but are not as large as standard or luxurious suites.

Junior suites are priced according to their size, amenities and opulence. They typically range between 20 and 25 square metres in size. Junior suites are fully equipped and include a kitchenette and Internet access, besides standard amenities. They are perfect for honeymoon couples, holidaymakers and business people.

Travelers find a wide selection of bunks in hotels, and some hotels attempt to describe a room's sleeping accommodations in the room's classification. Rooms with a king sized bed may feature a "K" in the classification name, while a "Q" denotes a queen bed and a "D" signifies a double bed. Some hotels may also include the number of beds in the classification, offering rooms with two double beds (2D) or two queen beds (2Q).

In addition to describing the arrangement of beds and furniture, a hotel room classification may denote the view. Hotels often market rooms designated with an ocean view (OV), sea view (SV), mountain view (MV) or city view (CV). Depending on location, the hotel may also offer additional designations that include garden view (GV), pool view (PV), beach front (BF), park view (PV) or inside view (IV).

### 1. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Is there an adopted international classification system of hotel rooms?
2. Does the hotel room classification depend on the structure of the hotel itself?
3. What type of rooms are considered the general standard?
4. What kind of guests prefer to stay in standard rooms?
5. Standard rooms are fitted with basic amenities, aren't they?

2. Практика устной речи. Составьте список рекомендаций для успешной работы на стойке регистрации в отеле. Прокомментируйте ваш выбор.

**Тема «Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты»**

### **Задание 1.**

1. Практика профессиональных умений. Разыграйте ситуацию между клиентом и турагентом. Клиент хочет написать запись бронирования в отель в соответствии с формой бронирования, приведенной ниже

#### **Hotel Reservation Form**

To: (hotel) \_\_\_\_\_ at (email/fax) \_\_\_\_\_

From: \_\_\_\_\_ at (email/fax) \_\_\_\_\_

Today's date: (day/month/year) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Dear Hotel \_\_\_\_\_,

Please make this reservation for me:

Name: \_\_\_\_\_

Total number of people: \_\_\_\_ Number of rooms: \_\_\_\_ Number of nights: \_\_\_\_

Arriving: (day/month/year) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

My time of arrival (24hour clock): \_\_\_\_\_ (I will telephone if I will be late)

Departing: (day/month/year) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Room(s): Single \_\_\_\_ Double \_\_\_\_ Twin \_\_\_\_ Triple \_\_\_\_ Quad \_\_\_\_

With: Toilet \_\_\_\_ Shower \_\_\_\_ Bath \_\_\_\_ Sink only \_\_\_\_

Special needs: View \_\_\_\_ Quiet \_\_\_\_ Cheapest room \_\_\_\_ Ground Floor \_\_\_\_

Please email or fax confirmation of my reservation, along with the type of room reserved and the price. Please also inform me of your cancellation policy. After I hear from you, I will quickly send my creditcard information as a deposit to hold the room. Thank you.

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

**Тема «Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей»**

**Тема «Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах»**

1. Переведите на русский язык следующие выражения:

- 1) ensure customer satisfaction
- 2) concentrate on resolving the issue
- 3) make an effort
- 4) base their decisions on
- 5) give negative feedback
- 6) add fuel to the fire
- 7) defuse the situation
- 8) issue an apology
- 9) suggest an appropriate solution
- 10) build customer loyalty

2. Переведите на английский язык следующие предложения:

- 1) определенный опыт
- 2) обеспечение удовлетворенности клиентов
- 3) терпеливо выслушать клиента
- 4) рассердиться еще больше
- 5) высказать недовольство
- 6) далеко идущие последствия
- 7) удовлетворять потребности
- 8) выражать понимание
- 9) продемонстрировать желание помочь
- 10) передать решение проблемы другому человеку
- 11) извиниться за предоставленные неудобства
- 12) быть искренне заинтересованным в том, чтобы посетители были довольны и счастливы

3. Опишите на английском языке алгоритм действий в ходе работы с жалобами.

### **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла**

**Тема «Технологический цикл гостиничного предприятия»**

**Тема «Изучение стандартов для обслуживания гостей»**

1. Переведите на русский язык следующие выражения:

- 1) lines of communication
- 2) take an active part in
- 3) keep database
- 4) provide regular reporting
- 5) current day
- 6) work together very closely
- 7) guests must be hospitably received
- 8) security must be maintained
- 9) in many instances
- 10) extremely specialized
- 11) manage a laundry operation



- 12) fall under the front office department
- 13) the hotel's bell staff
- 14) entire physical plant
- 15) presold rooms
- 16) reciprocal interdependence
- 17) linkages within the rooms department

2. Переведите на английский язык следующие выражения:

- 1) административные отделы (службы)
- 2) генеральный директор
- 3) выполнять функции расселения гостей
- 4) содержать в чистоте места общего пользования
- 5) гостей нужно поселить в чистые комнаты
- 6) отдел делится на подразделения
- 7) быть ответственным за стирку и глажку белья
- 8) безопасность гостей
- 9) большая доля взаимозависимости
- 10) существует связь между разными отделами (службами)

#### **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 письменных контрольных работ**

##### **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения**

**МДК. 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

**МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для 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 Ассор 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?

### **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 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

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 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения**

<b>Содержание билета</b>
Теоретический вопрос №1 Чтение и реферирование текста (1000 – 1200 п.з.) и ответы на вопросы преподавателя.
Теоретический вопрос №2 Устное изложение любой пройденной темы по выбору преподавателя;
Итого

#### **Тексты для теоретического вопроса №1**

##### **Text 1**

##### ***The "Union Square" hotel***

The "Union Square" hotel is one of the historic hotels of America. It was built in San Francisco at the beginning of the last century. This luxury hotel is a true masterpiece. Hotel guests enter a large hotel lobby with classic chandeliers, gilded ceilings, and a marble staircase leading to the lounge looking at Union Square. From hotel rooms you can see spectacular views of the city. The "Union Square" hotel is located at Union Square in downtown San Francisco, near the best shopping center in the city, theater, and some of the finest restaurants in California.

The hotel's atmosphere is created by its guests, who come from all around the world for business and entertainment. By day, the guests can shop in Union Square, go to Chinatown, or go sightseeing. Business travelers go downtown, to the Financial District.

The Hotel has 417 rooms with spectacular views of the City and San Francisco Bay, including 5 suites, such as the Presidential Suite with sauna and balcony. By night, the hotel has the best nightclub in San Francisco

The "Union Square" hotel guestrooms have:

- *Cable television with movie channel.*
- *Mini-bar and refrigerator.*
- *Iron, ironing board and hairdryer.*
- *Individual air-conditioning and thermo-control.*
- *Phones with voice mail modem hook-ups.*
- *Room service from 6:30 till 10:30 a.m. and 5:00 till 10:00 p.m.*
- *Fax, copy and delivery services*
- *Safety deposit boxes.*
- *Non-smoking rooms.*

The "Union Square" hotel services:

- *Concierge Staff.*
- *Business center.*
- *The fitness center is located on 3rd floor and is for hotel guests who get access using their room keys. The fitness center is open daily from 6 a.m. to 10 p.m.*
- *16 meeting rooms for groups of up to 350 people.*
- *Valet parking.*

##### **Text 2**

##### ***The "Golden ring" hotel***

Moscow is the capital of Russia and the largest city in our country. A visit to Moscow always makes unforgettable impression on the people who come there for the first time. It will become more remarkable if you choose to stay at the “Golden Ring” hotel.

The “Golden Ring” hotel is located in the very heart of the city. The hotel has a modern building downtown Moscow in the historical center only minutes away from the Red Square and Kremlin museums. It is not far from foreign embassies and foreign companies’ offices, from the Exhibitions Center and just across the road from the Ministry of Foreign Affairs.

Friendly staff, high international standards of service and unique interior design will make your stay in the “Golden Ring” hotel pleasant and enjoyable.

The hotel has 247 spacious comfortably furnished apartments including double and single rooms, 80 Suites and 2 luxurious Presidential Suites. You will feel at home while staying in the “Golden Ring” hotel.

The hotel offers 24-hour room service and the most sophisticated security system. The guests are provided with in-room safety-deposit boxes, satellite TV and telephone lines, air conditioners. Comfortable furniture and unique design of the suites give you the atmosphere of luxury, comfort and style.

The “Golden Ring” hotel offers the best views of Moscow. The hotel restaurant located on the 23rd floor offers exquisite Mediterranean cuisine and luxurious atmosphere for its guests

You can spend a pleasant evening and see Moscow from the height while enjoying the culinary art of the restaurant Chef.

The hotel restaurant is the best place to taste various dishes of Russian cuisine and experience genuine Russian traditions of dining. It is an ideal place for birthday parties and banquets.

There are 6 banquet rooms and a theatre-style Conference Hall in the hotel. They provide services for 10 to 250 persons.

The Health Club and saunas are the best way to relax. There the guests can have a relaxing massage. They can use, dry saunas and gym. The hotel has also a hairdresser’s shop, a service bureau, a currency-exchange desk, barber’s and beauty saloon, a laundry, shoes repairs and dry cleaning.

At the service bureau you can order a taxi or rent a car, book train and air tickets in advance.

Welcome to the “Golden Ring” Hotel!

### **Text 3**

#### ***Hotel service***

Large hotels usually offer their guests different kinds of services. At the laundry they can have their things washed and pressed. At the dry cleaner’s they can clean their clothes. At the shoes repair shop they can have their shoes mended and polished.

Hotel restaurants have a Room Service department for the guests. Room service is the service of food or beverages in guests’ rooms. The Room Service department works together with the kitchen of the restaurant. Hotels are often judged by the standard of the room service they provide. Five-star hotels provide room service for at least 18 hours of the day, but more often they provide 24-hour service, and that service must at all times be friendly, quick and efficient.

The dishes available for service in rooms are listed on a special room service menu.

The guests can order.

- *Breakfast from 6 am to 11 am*
- *All day dining from 11 am to 11 pm*
- *A la carte dishes from 7 pm to 10 pm*
- *Night owl menu from 11 pm to 6 am*

Most orders to Room Service are given by telephone. The waiters from the Room Service bring the dishes that were ordered by the guests on trays and trolleys. They usually knock on the

door three times and say loudly, "Room Service". When the door is opened the waiter enters the room and greets the guest. The guest tells where to place the tray or trolley with dishes. The waiters usually explain what they have brought, ask to sign the bill, and tell the guest to put trays or trolleys outside their rooms in the passage after they have finished their meals.

#### **Text 4**

##### ***Hotel rules***

If you stay in a hotel or motel, you should know some typical hotel rules that will make your hotel stay more comfortable.

- *No loud music or noise is allowed in guest rooms.*
- *All children must be accompanied by an adult at all times. No running or playing is permitted in the hallways.*
- *Long-distance telephone calls, bar bills and room service are included in your hotel bill. You may need to ask the hotel front desk to activate your telephone.*
- *No pets or animals are allowed inside or outside of the hotel.*
- *Cooking or food preparation is not allowed inside hotel rooms. Hot plates and microwave ovens are not permitted.*
- *Please, do not smoke in non-smoking rooms.*
- *Housekeeping service is provided daily and you must allow the housekeeping attendant to enter the room to clean and provide fresh linens.*
- *Please leave wet towels and dirty bed linens in your hotel room. Do not place them in the hallway. The housekeeping service will pick them up daily during their rounds.*
- *You are responsible for any damage in your room such as broken furniture or staining of carpets or linens. The hotel charges a replacement fee for these items.*
- *Please put litter in appropriate trash containers. Leave trash in the wastebasket in your room. Do not leave it in the hallway.*
- *At the end of your stay you must check out of the hotel. On the day that you leave, go to the front desk and inform the clerk that you are checking out. Give the desk clerk the keys to all rooms used by you.*

#### **Text 5**

##### ***Tipping***

Restaurants do not include a service charge in the bill, so you should tip the waiter 15% of the total bill. If service was slow some Americans will tip only 10%. Likewise, if service was good, it is appropriate to tip 20%. If service was so bad that you would never eat in the restaurant again, leave two cents. This is a deliberate insult, because it tells the waiter that you didn't forget to leave a tip. Tipping is only appropriate in restaurants that offer table service. You do not tip the cashier in a fast food restaurant.

Taxi drivers expect to get a tip equal to 15% of the total fare. If the driver was especially helpful or got you to your destination more quickly than you expected, give a 20% tip.

Hotel bell-hops (bell-boys) expect a \$1 tip for helping you with your bags. If you order room service, the gratuity is included in the bill. Coat checkroom attendants expect \$ 1 per coat. Hairdressers and barbers expect a tip of 15% of the bill. Valet parking attendants expect a \$1 tip.

##### ***Smoking***

Smoking has become socially unacceptable in the US, in part due to the health risks. Smoking is prohibited in government and public buildings, and many businesses, especially restaurants, will not permit smoking. Those restaurants that permit smoking will usually have a separate section for customers who smoke. Tobacco products may not be sold to anyone under 18 years old.

Smoking on airplane flights within the US is prohibited. Smoking is also prohibited on interstate trains and buses. Smoking is prohibited on public transportation, including buses and trolleys.

### **Text 6**

#### ***The History of the Hospitality Industry***

Hotel and restaurant management are bundled together in the industry known as the hospitality industry. Hospitality comes from the French word hospice, meaning to take care of those travelling and provide food and shelter for the weary. The history of the hospitality industry dates back to early 40BC. Hospitality has changed dramatically through the years in response to influences of wars, economic fluctuations, and social changes. The earliest record of the hospitality industry lies with the Romans. Roman men traveled on business and were the first to travel for leisure as well. After the disruption of the Roman Empire, much of the hospitality industry fell to religious orders such as monasteries who welcomed travelers. With the increased use of the stagecoach, English travelers stayed in inns, which were actually private homes that provided a room and meal.

The Renaissance Period marked a new era of the hospitality industry with the opening of Hotel de Henry IV in 1788. This was the first actual hotel offering 60 beds to weary travelers. During this period, coffee houses also became a popular gathering place for communities. As settlers from all different parts of the world made their way to the New World (the United States), places to eat, drink and sleep began appearing throughout the colonies. The French Revolution also motivated many French to leave their home country and head to the United States. That time changed and shaped the culinary world, as we know it today. Escoffier, a world famous chef, created the hierarchy of chefs, known as the Brigade system that restaurant kitchens still follow today.

During the 19th century, the explosion of the luxury hotel era began. Hotels like the Savoy built in London in 1898 and Delmonico's in New York City catered to the rich and elite. The early 1900s is known as the Grand Period of hotels since a great number of large and luxurious hotels were built during that time. It was also the time when hotels introduced modern conveniences. In 1880 the Sagamore Hotel on Lake George in New York was the first to have electricity in all its rooms. The Victoria 7 Hotel in Kansas City offered private bathrooms in each room while the Netherland Hotel in New York City was the first to provide a telephone in each room.

### **Text 7**

#### ***Hotel Services***

Hotels operate 24 hours a day providing their guests with accommodation, catering, entertainment and some other services. For this operation to be successful, departments must communicate and work together to provide high quality customer service to the hotel guests.

What goes on behind the scenes should be invisible to hotel visitors, so that they could enjoy a pleasant stay. Excellent customer service is to be a hotel business. The two primary goals of hotels are to make guests comfortable as well as to keep them safe. Hotels need to implement safety and security measures without making guests feel uneasy.

In fact, most standard hotels are located in the immediate vicinity of some tourist attractions so that the guests will have an opportunity to visit them. If the hotel is located in a city, it should be located near the public transportation. In addition, the hotel should have a safe and secure parking lot for the hotel guests to put their cars at overnight. If the hotel is not located near any local attractions, it will usually provide a shuttle service to the places which guests might be interested in, for example malls, restaurants, movie theatres, etc.

Standard hotel rooms are to be clean and safe. Before guests arrive at the hotel, their rooms should be thoroughly cleaned: linens should be changed, the bathroom cleaned and the floor vacuumed. The cleanliness of the room is something that travellers will notice as soon as they walk into the room. The door of the hotel room is to be solid and have a good locking system. It acts as a barrier for both noise from the other guests and potential intruders. The room

door should also have a peephole so that the guests will be able to see who is outside the door in case somebody knocks.

Standard hotels will provide guests with many small amenities that are designed to make their stay as pleasant as possible. Such items as an ironing board, coffee maker, and refrigerator are available in a standard room to add some convenience to the staying in the hotel room.

Standard rooms will also have a television set with satellite TV to maximize the level of relaxation as well as a telephone and an alarm clock next to the bed for ease of access. According to Dimensions Guide, a standard hotel room at an economy hotel is between 300 and 400 square feet.

### **Text 8**

#### ***Different Categories of Hotels***

No matter how much money a traveler wants to spend or how much space he or she needs, there are different hotel types to fit almost any budget and taste. From luxury hotels to ecofriendly properties, there are certainly a wide variety of ways for a traveler to spend a night away from home.

A *Motel* was originally created for people travelling by car and became popular in the 1950s with the rise of the automobile. Motels were traditionally built near highways for the convenience of motorists. Motels are typically less expensive than other types of hotels and provide few amenities.

A *Bed and Breakfast hotel* is often situated in a home rather than a building specifically designed to be a hotel. In many cases these homes are old and historic. Independently owned and operated, bed and breakfast hotels offer a unique and personal experience, and sometimes the owners live inside the house with guests. Bed and Breakfast generally offer free breakfast in the morning.

*Hostels* are hotels for low-income travelers. Students and long-term travelers often stay in hostels, where beds are shared and prices are cheap. Hostels can have as little as two people to a room and as many as six or eight. Often, hostels have game rooms or kitchens where guests congregate. Bathrooms are usually shared between many guest rooms, meaning some hostels have twenty people competing for a bathroom.

A *Resort hotel* is a destination accommodation where the hotel provides vacation-style services to guests. In many cases, these types of hotels are located near vacation attractions such as beaches or theme parks. Popular amenities may include: spas, pools, beach or mountain locations, on-site kids' activities, restaurants, pool bars and babysitting services. Resort hotels are typically luxury facilities and cater to all types of guests from families to couples.

*Airport hotels* are designed to have clean rooms and are booked because of their close proximity to the airport. Often, they offer shuttles to and from the airport. Many airport hotels offer business amenities and 35 restaurants for guests. Airport hotels may have a high turnover of guests staying for short durations of time, and are often located in cities.

### **Text 9**

#### ***Categories of Hotels***

*One\_ and Two\_Star Ratings.* One stars are budget tourist hotels. Only the basic necessity services are provided. Two stars are a little better, and provide a wider range of items. Rooms always have a private bathroom, television and telephone. There may or may not be room service, but they normally have a small restaurant.

*Three\_ and Four\_Star Ratings.* A three-star hotel is a noticeable step up from a two star, with the furnishings showing some quality and style. Amenities such as room service, a restaurant open for all three meals, pool and basic fitness room are usually available. The rooms always have access to cable or satellite television. The four-star hotel takes a further step up in terms of decor and enters the realm of top-quality professional service from the staff. A higher-end restaurant and bar will be a part of the hotel, and valet parking service will be offered. Many will also have at least some or all of the following: fitness center, spa, pool, lounge and concierge.

Fourstar hotel rooms often come with a safe. *Five\_Star Rating.* Fivestar hotels are the top of the rating system as it is usually recognized. The decor and landscaping are always superb. Eateries will include at least one restaurant, cafe and bar/lounge and usually more than one of each. The availability of 24hour room service is standard. A spa may accompany the pool and fitness room. Guest services will include amenities such as treatments and massages at the spa, laundry and tailoring, valet parking service and a concierge. The rooms will be furnished with touches such as stocked bar and refrigerator, DVD player and Jacuzzi function in the bath tub.

*Five\_Plus Ratings.* Hotels rating themselves as six and even seven star hotels can be found, but these designations are almost always made by the hotel itself and are rarely recognized by any outside authority. Examples include the Burj Al Arab in Dubai, the Oriental Bangkok, and the Town House Galleria in Italy. It should be noted that Italian law does not recognize either a six or sevenstar rating, making the Town House Galleria a perfect example of an unofficial rating bestowed by the hotel itself. These facilities should be thought of as hotels that deserve a fiveplus rating, as they do generally exceed the five star standards in some or most departments. The rating system is generally reliable; however, how and by whom the rating standard is applied varies widely as there is no international standard. In addition to the traditional system of “Stars” classification of hotels today there are more than thirty other rating systems. All attempts at unifying the classification system have failed. Today, the hotels often use literal and symbolic denotation to determine their status. Thus, the system of “ Letters” is used in Greece.

### **Text 10**

#### ***The Sales and Marketing Department***

*The Sales and Marketing department* is quite small, making intradepartmental coordination fairly easy. Also, the department is removed from most daytoday operational problems faced by other departments. Still, there is a division of work among sales managers, usually based on the type of customers a hotel is attempting to attract. Individual sales managers often specialize in corporate accounts, conventions, or tour and travel markets. Sales managers are sometimes further subdivided along geographical lines such as regional or national accounts. Still, the sales staff, even for a 1,000room hotel, usually does not exceed a dozen or so members. Sales managers work more or less independently in their particular market segments. Thus, problems of intradepartmental interdependence are usually not severe.

#### ***Vocabulary list***

#### ***Personnel Department***

A hotel's *personnel department* is a staff organization set up to handle a specialized function. It serves no customers, books no business, and prepares no meals, yet it plays a vital role in a hotel's efficient operation. The personnel department is subdivided into three subfunctions: employee recruitment, benefits administration, and training. The personnel director must be an expert on labor law and able to advise managers in other departments. While these three subfunctions are related, they do not present many problems of interdependence. Instead, the personnel department's major challenge occurs as it attempts to interact with other hotel departments. Personnel may recruit, interview, and screen prospective employees, but final hiring authority resides in the line departments. The same is true of promotion and disciplinary decisions, where the personnel department's input is advisory only. As a staff department, personnel's effectiveness is largely dependent on its manager's ability to form effective working relationships with other departments.

### **Темы монологических высказываний**

1. Reservation Types of Reservation Systems
2. The Front Desk of the Hotel
3. Hotel Housekeeping
4. Different categories of the rooms

5. Who is a VIP guest?
6. Dealing with customer complaints
7. Guidelines for Handling Guest Complaints
8. Interdepartmental Cooperation and Communications
9. Room Department

#### **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 Темы индивидуальных курсовых работ по «Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки; Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла»**

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.**

**4.8. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного (состоит из 9 модулей) по профессиональному модулю ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

#### **Модуль 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.**

1.1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Краснодаре. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Гость просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

1.2. Заселение гостя walk-in. Гость просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле.

1.1.3. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

1.1.4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

#### **Модуль 2. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей:**

2.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

2.2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

#### **Модуль 3. Помощь гостям во время их пребывания.**

3.1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

3.2. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.

3.3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

3.4. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.

3.5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

#### **Модуль 4. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.**

4.1. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.

4.2. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.

4.3. Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.

4.4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу

4.5. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.

4.6. Пожарная тревога в отеле.

#### **Модуль 5. Туристическая информация.**

5.1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Краснодар можно посетить.

5.2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

5.3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

#### **Модуль 6. Разработка VIP-тура.**

6.1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

#### **Модуль 7. Кассовые операции.**

7.1. Передача утренней смены коллеге

7.2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.

#### **Модуль 8. Процедура выселения гостей.**

8.1. Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

8.2. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

8.3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.

### **Модуль 9. Впечатление от участника.**

9.1. Соответствие формы профессии.

9.2. Опрятность формы.

9.3. Чистота и опрятность обуви

9.4. Соответствие макияжа профессии.

9.5. Личная гигиена

9.6. Соответствие прически стандартам профессии.

### **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. 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, отъезжающих).

#### **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. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:**

- оценить и спланировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- определить численность работников, занимающихся приемом и размещением гостей

#### **5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:**

- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения гостиницы

#### **6. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:**

- организовывать процесс приема и размещения гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы

**7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:**

- выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

**8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке**

- Прием, регистрация и размещение гостей
- Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
- Организация расчетов с гостями, отъезд и проводы гостей

**9. Контроль работы службы приема и размещения:**

- оценить умение организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- оценить умение регистрировать гостей;
- проверить качество информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- проверить умение готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их;
- проверить умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей;
- проверить умение составлять и обрабатывать необходимую документацию;

**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

Составитель: преподаватель УМО ФСПО Талыбова З.Х.

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

Принято  
Учебно-методической комиссией  
факультета среднего  
профессионального образования  
Протокол №    от «    »    2022 г.

Утверждаю:  
Декан факультета среднего  
профессионального образования  
\_\_\_\_\_  
Гаврилова О.С.  
«    »    2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
питания**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

**базовый уровень подготовки**

Профиль получаемого профессионального образования:

**социально-экономический**

**Квалификация выпускника**

Специалист по гостеприимству

**Форма обучения**

очная

Ставрополь, 2022

Фонд оценочных средств профессионального модуля составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Автор: Кабардокова Л.А., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса \_\_\_\_\_

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии \_\_\_\_\_ протокол № от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ /

## 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 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

ФОС включает контрольно-оценочные средства 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.

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	<b>МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.</b> <i>Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.</i> <i>Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</i> <i>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</i> <i>Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.</i> <i>Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.</i> <i>Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.</i>	ОК 01 – 11, ПК 2.1 – 2.3	Экзамен	Собеседование, Тест, Деловая игра, Практико-ориентированное задание, Письменная контрольная работа
2	<b>МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.</b>	ОК 01 – 11, ПК 2.1 – 2.3	Экзамен	Практико-ориентированное задание,



	<p><i>Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.</i></p> <p><i>Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.</i></p> <p><i>Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.</i></p> <p><i>Тема 2.1. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.</i></p>			Письменная контрольная работа
3	<b>УП.01 Учебная практика</b>	ОК 01 – 11, ПК 2.1 – 2.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	<b>ПП.01 Производственная практика</b>	ОК 01 – 11, ПК 2.1 – 2.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
5	<b>ПМ.01.ЭК</b> Экзамен <b>квалификационный</b>	ОК 01 – 11, ПК 2.1 – 2.3	Экзамен (квалификационный)	

## 2. Основные показатели оценки результата

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### **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,
- Деловая игра,
- Тестовые задания,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

#### **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.

#### **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 игра**

Деловая 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.

#### **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
<b>Текущий контроль</b>			
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	Деловая и/или 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
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
<b>Промежуточная аттестация</b>			
6	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

**4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.**

**МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.**

**Тема «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами»**

1. Какие виды затрат рабочего времени нормируются?
2. Какие существуют методы изучения затрат рабочего времени?
3. Что такое фотография рабочего времени и с какой целью она проводится?
4. Как проводится фотография рабочего дня?
5. Что такое баланс рабочего времени?
6. Что такое нормативный баланс рабочего времени?
7. В чем заключается сущность фотографии рабочего процесса (фотохронометража) и с какой целью она проводится?
8. Что такое хронометраж и с какой целью он проводится?
9. Как подразделяются нормы выработки?
10. Дайте характеристику опытно-статистической нормы выработки.
11. Как рассчитывается коэффициент трудоемкости?
12. Как перевести количество блюд в условные блюда?
13. Как рассчитывается техническая норма выработки?
14. Как определяется численность работников производства на предприятиях общественного питания?
15. Как определяется численность работников производства по объему продукции и нормам времени?

**Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.**

**МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.**

**Тема «Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний»**

1. Особенности организации питания участников конференций, симпозиумов, семинаров совещаний.
2. Обслуживание участников конференций, съездов, симпозиумов. Особенности составления меню.
3. Организация обслуживания банкета участников конференции потребительской кооперации на 200 человек в столовой при институте.
4. Организация производства и обслуживания банкета-фуршета участников конференции кооперации на 150 человек в столовой при санаторно-курортном комплексе.

**Тема «Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне»**

1. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.
2. Подача блюд и напитков различными методами (английский, французский, европейский) и с использованием сервировочной тележки.

3. Требования к внешнему виду и профессиональным навыкам персонала при работе с гостями, особенности делового этикета.
4. Понятия и характеристика современных тенденций в приготовлении и подаче блюд и напитков (фондю, транширование, фламбирование, сырная тарелка, декантирование).

#### **Тема «Подготовка и организация обслуживания официальных приемов»**

1. Виды официальных приемов: дневные, вечерние.
2. Характеристика официального банкета: ознакомление с составом приглашенных лиц и схемой рассадки за столом, составление меню.
3. Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета.
4. Особенности организации официальных приемов за чайными столами.

#### **Тема «Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов»**

1. Понятие и виды неофициальных банкетов.
2. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
3. Характеристика, подготовка к банкету, особенности меню, расчет столов, скатертей, посуды, персонала, особенности сервировки и обслуживания, сервировка стола президиума.
4. Особенности подачи банкетных блюд, приготовленных целиком, порционирование, транширование.

#### **Тема «Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств»**

1. Определение, назначение, общая характеристика комбинированных приемов, отличительные особенности.
2. Организация обслуживания приемов «коктейль-фуршет», «фуршет-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», «банкет за столом с полным обслуживанием официантами – кофе в гостиной».
3. Сервировка, оформление кофейных столов, правила подачи различных видов кофе, закусок, десерта, приемы подачи кофе различными способами.

#### **Тема «Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий»**

1. Прием заказов на обслуживание торжеств и составление меню-заказа.
2. Права и обязанности заказчика, с возможными схемами рассадки гостей по протоколу.
3. Особенности оказания услуг по обслуживанию торжеств, семейных обедов, ритуальных и тематических мероприятий.
4. Особенности книги учета заказов. Подготовка и проведение банкетов, различных торжеств.
5. Определение роли, функций и ответственности менеджера в организации обслуживания торжеств.

#### **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

### МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

#### Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.

#### Тема «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 «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.

**Тема «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.

### **Тема «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.

### **Тема «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 переключивания.
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 переключивания.

#### **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 переключивания, 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 переключивания 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 порционированными 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.

## **Тема «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.

## **Тема «Составление нормативных и технических документов службы питания»**

### **Задание 1.**

Выберете 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	

## **МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.**

### **Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.**

#### **Тема «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.

### **Тема «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 переключивания.
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 «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.

### Тема «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:

### МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.

#### Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.

##### Тема «Организация питания гостей»

#### Задание 1.

Прочитайте текст, переведите его. Слова, выделенные полужирным шрифтом, запишите в словарь.

#### **Food and Beverage Department – Restaurants**

Every modern hotel offers some form of food and beverage service. In some, facilities are available only for a continental breakfast – that is, a light meal of bread or rolls and coffee – while others have a small coffee shop or restaurant on the **premises**.

Large hotels, including the more luxurious resort hotels, usually offer a great variety of restaurants and bars for their guests to choose from. They are very luxurious restaurants, formal luxury restaurants, informal restaurants, coffee-shops, snack-bars, fast-food restaurants, night clubs and bars. The restaurants may have different price ranges and/or different menus.

The super deluxe and deluxe hotels have a wide range of restaurants and bars of different types and cuisines. At least one of them is open round the clock. Other hotels may have just one restaurant, one coffee-shop and one bar. Besides, all expensive hotels have a round-the-clock room service which is a hotel arrangement when food and drinks are served into a guest's room.

Food and beverage service is a major factor in hotel operation. In some large hotels, the **income derived** from this source actually **exceeds** income from room rentals. The food and beverage income in many hotels is increased by providing service for banquets and conventions.

The food and beverage manager is a key member of the management staff. He has the overall responsibility for planning the food and drink operation and **purchasing** the hundreds of items that are necessary for the restaurants and bars. Because food can spoil quickly, ordering **supplies** is a daily activity. In a very large establishment, two people may be assigned to the task, one to order food and the other to order wines and spirits. The food and beverage

manager's staff may also include a **storekeeper** who stores food and beverages and kitchen **supplies**.

The kitchen itself is almost a separate kingdom within the hotel. The head cook or chef is the boss. The chef is responsible for planning the menus and for supervising the work of the other chefs and cooks.

Depending on the size of the establishments, several assistant chefs report to the chef. These include a sauce chef, a salad chef, a vegetable chef and so on. Under the supervision of the chefs are the cooks who actually cook food and place it on the plates for waiters to pick it up. Under the cook's supervision are the **kitchen helpers** who peel potatoes, cut up vegetables and bring food from the store room to the kitchen. The kitchen staff also includes **dishwashers**.

In the restaurant as well as in the kitchen, there are also different kinds of jobs. The person who seats the guests is called **captain** or **maitre d'** or a **hostess** if a woman. The meals are served by waiters or waitresses. Most restaurants also employ **busboys** who pour water, clear and set tables and perform other similar chores. In a restaurant there is often an employee called the **wine steward** or **sommelier**, who takes orders for wines and other alcoholic drinks. Finally, there are cashiers who receive payment or signed bills from the guests. When the guest puts his restaurant bill on his hotel account, this information must be passed along to the accounting office as quickly as possible.

The **catering department** is also very important for the hotel operation. It is in charge of handling all kinds of banquets. The **catering department** deals with a banquet, a reception, a presentation, a convention or an exhibition. It serves refreshments during meetings, between seminars and arranges tea and coffee breaks. **The catering department** has got special **function rooms** with facilities to seat any number of participants and to arrange the tables in any order.

## Задание 2.

Отвечьте на вопросы по тексту:

1. What food and beverage facilities are there in hotels?
2. Why is the food and beverage service a major factor in hotel operation?
3. Why is the food and beverage manager a key member of the management staff?  
What is his overall responsibility?
4. What employees are on staff in the Food & Beverage Department?
5. Who is the head of the kitchen staff? What is he responsible for?
6. What are the duties of the captain in a restaurant?
7. What are the duties of the waiters and waitresses?
8. Who performs chores such as clearing and setting tables?
9. Who takes orders for wine and other drinks in some restaurants?
10. What do the cashiers in the restaurant do?
11. What is the catering department in charge of?

## Тема «Введение лексики, закрепление в упражнениях»

### Задание 1.

Прочитайте текст, переведите его. Слова, выделенные полужирным шрифтом, запишите в словарь.

### Food & Beverage Department – Bars and Room Service

In addition to a restaurant, most hotels also have a bar or **cocktail lounge** where drinks are served. **Bartenders** mix drinks and serve them to the customers at the bar. In a very busy bar, one bartender may fill orders only for the waiters while others take care of the guests at the bar. The bar or cocktail lounge may also offer food service. Fast food, such as sandwiches or hamburgers, is customary.



Providing meals and drinks in the guests' rooms is another service extended by most hotels. Room service is ordered by telephone from a menu that is placed in each room.

Room service in most hotels closes down at the same time the kitchen does, normally between ten o'clock and midnight. Some luxury hotels have small kitchens or **pantries** on each floor that are used either for warming food or preparing breakfasts.

More room service orders are for breakfasts than for any other meal. In some hotels, the guest can order breakfast before he goes to bed by **filling out a slip** which he leaves outside the door. The meal is then served at the time the guest has specified. The bill can be paid immediately or posted to the guest's account which is settled on checking out.

One food and beverage facility that is often not connected with the main hotel kitchen is the **snack bar**. The snack-bar is a small unit that provides fast-order foods and drink service to guests who are using the hotel's swimming pool or some other recreational facility. Snack bars are a prominent feature of a resort hotel. Where the recreational facilities are in great **demand**, the snack bar often has its own staff of cooks and waiters and waitresses.

Hotels generally employ a large number of workers in proportion to the number of guests; this is especially true in the food and beverage department. The restaurant business as a whole is one of the most **labour-intensive**. Much of the activity in connection with food and beverage service is invisible to the guests, but many employees in the department have frequent contact with them. These especially include the dining room and room service personnel. They must **meet** the same **requirements** of hospitality and **courtesy** as all the other employees who deal with the hotel guests.

## Задание 2.

### Questions

1. What are some of the jobs in the bar and cocktail lounge of a hotel?
2. How does food service in a hotel bar usually differ from food service in the restaurant?
3. What is involved in providing hotel room service?
4. What meal is most frequently ordered from room service? How can this meal be ordered in some hotels?
5. What kind of food and beverage facility is often not connected with the main kitchen? What kind of food and beverage service does it provide?
6. Does the hotel food and beverage department employ a large or small number of employees?
7. Which employees of the food and beverage department have frequent contact with the guests? What requirements should they meet?

Познакомьтесь с активной лексикой (Введение лексики)

Pantry - пекарня

dining-halls - столовая

bar - бар

cocktail lounge – коктейльный зал

food and beverage department manager - менеджер службы организации питания

catering department manager – менеджер отдела общественного питания

caterer – поставщик продуктов, провизии

chef's special - фирменное блюдо повара

cuisine - кухня, кулинарное искусство

dish - блюдо

food and beverage - блюда и напитки

pasta - макаронные изделия

pastry chef - шеф-кондитер

purchase - закупки  
purchase manager - управляющий по снабжению  
to purchase - приобретать, закупать  
sauce chef - шеф-повар по соусам и вторым блюдам  
soup chef - шеф-повар по супам  
specialist chef - шеф-повар специалист  
to serve - обслуживать  
vegetable chef - шеф-повар по овощным блюдам и гарнирам  
banquet - банкет

**Тема «Чтение и перевод текста “The F&B in the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов»**

**Задание 1.**

Прочитайте текст (Чтение и перевод текста)

**The F&B in the Hotel**

Most hotels have got some kind of food and beverage department. It includes a kitchen, a pantry, dining-halls, bars and cocktail lounges.

If the hotel's kitchen has gained a reputation, it may increase the hotel's business.

A hotel restaurant may serve individuals or groups. When a restaurant serves individuals it usually offers a la carte menus. When a hotel restaurant serves groups it provides table d'hote menus.

A hotel restaurant may prepare light meals, such as a continental breakfast. A continental breakfast includes juice, rolls, butter, jam and tea or coffee.

A hotel restaurant may prepare a full English breakfast. It is a meal of juice, cereals, bacon and eggs, toast and marmalade, tea or coffee.

The rate, when the hotels offer accommodation and breakfast, has got the name of «bed & breakfast».

A hotel restaurant may prepare both breakfast and one full meal: lunch or dinner. The rate, when the hotels offer accommodation, breakfast and one full meal, has got the name of «half board».

A hotel restaurant may prepare breakfast, full lunch and full dinner. The rate, when the hotels offer accommodation and three meals, has got the name of «full board».

A hotel restaurant may also serve brunch and linner. Brunch is late breakfast or early lunch. Linner is late lunch or early dinner. The terms «brunch» and «linner» have recently appeared. «Brunch» is made up of two words «breakfast» and «lunch» while «linner» is made up of «lunch» and «dinner».

The food and beverage department is in charge of room service, too. When the hotel guests want to have their food and beverages in their rooms, the hotel provides this service.

At the head of the catering department is the catering manager. The catering department is separate from the food and beverage department. It has got different functions.

The caterer provides different services from the restaurant. The restaurant serves small groups of customers. A caterer arranges and prepares parties, banquets, large group meals.

The caterer has to deal with large quantities of food and beverages.

The caterer must also manage the employees who work at those gatherings.

Conventions always require this kind of service. Conventions are assemblies of professionals, businessmen or government officials. They get together to exchange ideas and information. Conventions use a lot of hotel facilities and catering services.

Experts have come to the conclusion that the success of a convention may strongly depend on a well-run banquet.

The catering business hasn't yet reached its peak. The number of conventions has grown and volume of catering services has also grown. Conventions will continue to increase. So the need for catering services will increase, too.

### **Задание 2.**

Ответьте на вопросы по тексту (Вопросы по содержанию текста)

1. Who is at the head of the catering department?
2. How do the catering department and the food and beverage department differ?
3. What does the caterer have to deal with?
4. What are conventions?
5. What kind of conclusion have experts come to?
6. Why will the need for catering services increase?

### **Задание 3.**

Устно передайте содержание текста, используя лексику урока (Развитие навыков устной речи)

### **Задание 4.**

Переведите предложения с русского языка на английский (Выполнение упражнений с использованием лексики)

1. Вы заказали континентальный завтрак или полный английский завтрак? - Мы заказали только булочки и кофе.
2. Что вы заказали? - Я еще ничего не заказал. Я еще не выбрал. - А вы уже видели меню? - Да, официант его только что принес.
3. Ваш приятель уже был в нашем ресторане, не правда ли? - Вы ошиблись. Мы никогда раньше не были в вашем турцентре.
4. Кто заказал полный комплексный обед из трех блюд? - Я. Я также попросил официанта по винам принести мне красного вина.
5. Мы не встречались со служащими вашего отдела общественного питания с прошлого года. - Да, мы не виделись с прошлого конгресса, когда заказывали у вас банкет.
6. Помощники на кухне еще не почистили и не порезали овощи для салата.
7. Эта тургруппа уже побывала в нашем новом ночном клубе? - Да. Им очень понравилось ваше представление. - Этот ночной клуб уже завоевал отличную репутацию.
8. Вы организовали обслуживание официантами на банкете или обслуживание с раздачей у стойки? - Мы организовали самообслуживание.
9. Метрдотель встретил моих клиентов и рассадил их за столиками, не правда ли? - Конечно. Они недавно пришли. Официантка их только что обслужила.
10. Банкет уже начался? - Да, участники конгресса недавно прибыли и банкет уже начался.
11. Конгрессный бизнес вырос и расширился, но еще не достиг своего пика. Я только что узнал об этом.
12. Наш шеф-повар приготовил для вашего гостя свое фирменное блюдо. Вы его уже попробовали? - О, да. Изысканная кухня вашего роскошного ресторана завоевала блестящую репутацию, не так ли?

### **Задание 5.**

Прочитайте диалог. Используя фразы и выражения из него, составьте подобный диалог в паре (Составление диалогов)

Student 1: I've lost track of you lately. Have you finished your on-the-job training at the hotel yet?

Student 2: Not yet. I have just completed the hotel part and started the restaurant part of my internship.

Student 1: How very interesting! That's really good news. I have always dreamt of seeing a restaurant from the inside. It is fun, isn't it?

Student 2: It sure is. I got your message. I can take you along providing you don't catch my manager's eye.

Student 1: A deal! But supposing I don't make out something, will you let me ask questions?

Student 2: I sure will as long as you don't interfere with my duties.

Student 1: Oh, no. Don't worry! I'll just stick to you if you don't mind. To begin with I'd like to know how many restaurants there are at a hotel. What kind of restaurants are there?

Student 2: It depends! As you probably know, there are lots of different eating and drinking places available for visitors. They are very luxurious restaurants, formal luxury restaurants, informal restaurants, coffee-shops, snack-bars, fast-food restaurants, night clubs and bars.

Student 1: Do the hotels have all of these?

Student 2: Not at all. The superdeluxe and deluxe hotels have a wide range of restaurants and bars of different types and cuisines. At least one of them is open round the clock. Other hotels may just have one restaurant, one coffee-shop and one bar. Besides, all expensive hotels have a round-the-clock room service.

Student 1: I have always wondered what the room service is.

Student 2: A room service is a hotel arrangement when food and drinks are served into a guest's bedroom.

Student 1: In plain English, if you want to have breakfast in bed, you call the room service.

Student 2: You've made up a perfect example. You call the room service and after about ten minutes your food and drink are sent up to your room.

Student 1: That's obvious. Is the room service a separate hotel department or a part of the restaurant?

Student 2: It's a division in the food and beverage department.

Student 1: Are the waiters in the room service the same who serve customers in the dining-hall?

Student 2: As a rule, they are not. There are station waiters who serve the restaurant visitors in the dining-hall. Lounge waiters serve guests in the hotel lounges and bars. Room waiters bring the guests' orders into their rooms and attend to them there if they want it.

Student 1: That makes sense. What are we making for now?

Student 2: We have already come to the food and beverage department. We'll tour the kitchen, the pantry, the dining-hall and the bar.

Student 1: Quite impressive! I have never thought that there is so much activity in the kitchen. Everyone here is busy doing something. What are all these people?

Student 2: They are different cooks and kitchen helpers. The cooks do the cooking. The helpers do the washing, the peeling, and the cutting.

Student 1: Are they responsible to any manager?

Student 2: They sure are. The head chef is their manager. He plans the meals and manages the kitchen staff. He in his turn is responsible to the food and beverage department manager.

Student 1: It stands to reason. You have mentioned the pantry. Can we have a look at it?

Student 2: It's near here, behind the swing doors. Dishes, china, crystal, glassware, and napery are stored in the pantry.

Student 1: What other departments are there in the restaurant?

Student 2: The catering department is very important.

Student 1: I have to admit that I don't see the difference between the food and beverage department and the catering department. What does the catering department deal with?

Student 2: The catering department prepares and arranges big parties. It supplies food and drinks. It provides special catering personnel.

Student 1: As far as I have understood, the catering department comes in when there is a banquet, a reception, a presentation, a convention or an exhibition, doesn't it? It serves refreshments during meetings, between seminars, at presentations. It arranges tea and coffee breaks.

Student 2: A pretty smart guess! In a nutshell, the food and beverage department serves individuals and small groups of customers while the catering department attends to large groups.

Student 1: Is there a separate department which arranges small banquets?

Student 2: The catering department handles all kinds of banquets: both public and private.

Student 1: What do you mean by the public and private banquets?

Student 2: Some of the public banquets are company dinners, business receptions, press conferences or fashion shows. Some of the private banquets are wedding receptions, birthday parties or dinner dances.

Student 1: I've got it. Where does the catering department accommodate its customers? Do the catering and the food and beverage departments share the same premises?

Student 2: That's impossible! The catering department has got special function rooms with facilities to seat any number of participants and to arrange the tables in any order. Those may be banqueting rooms or banqueting suites. Come this way! Have a look at a function room.

Student 1: Oh, yes. I see. Adjacent to the function room is a bar, a store room, and even a kitchen.

Student 2: It's a servery kitchen. Here the food is prepared to be served. Often it is warmed up here.

Student 1: And what's a banqueting suite?

Student 2: Oh, it's a number of adjacent rooms: one where people meet, another one where they are served drinks, the third one where they dine... Would you care for some drink?

Student 1: I'm dying for a cold beer.

Student 2: Oh, yes. It would go down well. Come this way.

**Тема «Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста "Hotel Restaurant". Выполнение упражнений для закрепления лексики»**

### **Задание 1.**

Прочитайте текст, переведите его (Чтение и перевод текста)

#### **Hotel Restaurant**

As with the hotel itself staff positions in the restaurant can vary greatly depending on the type of hotel. In general the restaurant staff can be placed into two main categories: food preparation and service staff and drinks preparation and service staff.

Food preparation staff are staff that usually stay in the kitchen and prepare and cook the food. They might occasionally come out into the public restaurant if a customer has asked to see the chef, this could be to compliment the food or complain about a problem with the food.

The drinks preparation and service staff are those staff that take orders from the guests and/or carry those orders to the table e.g. waiters/waitresses and bartenders. Alcoholic Drinks are usually prepared behind a drinks bar in the restaurant, while non-alcoholic drinks, e.g. coffee and tea, are prepared in the kitchen in a special department called the Stillroom.

The drinks bar will need to hold a license to be able to serve alcoholic drinks and it must only serve alcoholic drinks to people that are over the legal limit. The legal limit is the age a guest has to be to buy an alcoholic drink; this age varies from country to country. All staff that serve alcoholic also need to be the correct age according to the country's legal limit. The bar could have a manager, bartenders/ barmaid and drinks waiters; this will depend on the size of the bar and the amount of customers it caters for.

The bar manager will have sole responsibility to ensure that the bar is well stocked with wines, beers and spirits and that the bar makes a profit from its sales. A bartender's/barmaid's job can vary from establishment to establishment. In some countries bartending can be a temporary job while earning extra money, e.g. a university student working in their spare time to fund their course and living expenses while away from home. In other circumstances a bartender can be a highly trained professional, who has to have the skills and knowledge to know and understand drink recipes e.g. making cocktails to customer's specifications and they will be expert in serving techniques, have vast knowledge on alcohol contents, correct gas mixes and licensing law. These bartenders will tend to work in the same bar over a period of years and develop good customer working relationships. The drinks waiters/waitresses are the staff that take orders from the customers, who are eating their meal, and then collect the drinks from the bar and deliver them to the customer. This can be a very challenging role as the customer could ask the waiter to recommend a drink. For example, the customer could want to know which would be the most suitable red wine to accompany the beef dish.

There is a vast range of food preparation staff that can be found in a hotel's kitchen. In a large establishment the kitchen staff tend to be organised into sections; starters and salads, main course and sweets.

The Head Chef will be responsible for the smooth running of the kitchen as a whole, while Chef de Parties will run each individual section. As with Chef de Partie there is a French term for most of the positions in a kitchen. The most commonly used ones are Chef de Cuisine (Head Chef), Sous Chef (Second or Deputy Chef), Commis Chef (assistant chef), Apprenti (Apprentice Chef) and Chef Pâtissier (Pastry chef).

These terms tend to be used in kitchen rather than the English terms even if the restaurant is in a country where English is the main language spoken. These staff will be qualified and experienced in their specialist department of the kitchen. There are many other ancillary personnel that can be found in a kitchen such as the Aboyeur (Kitchen Announcer sometimes called the Barker), Plongeur (the person who washes up the pots and pans), Commis de Cuisine (Porters) and of course the Serveurs (waiters/ waitresses).

As you can see from the amount of staff a restaurant could have, it can be a very busy place to work. One of the greatest advantages of working in a restaurant is that there is nearly always a role that will suit your requirements. If it is a temporary summer job that you are looking for then a bar or kitchen assistant's job will suit, but if you are looking for something more permanent then there are lots of specialist roles to choose from.

## **Задание 2.**

Ответьте на вопросы по тексту (Вопросы по содержанию текста)

1. What factors need to be taken into account when choosing a position in a hotel?
2. Discuss why most job positions of the kitchen have French names. Is this always the case?
3. Compare the benefits of having restaurant staff who have years of experience and specialist skills over employing staff who are new to the restaurant trade. Which would you choose?

## **Задание 3.**

Устно передайте содержание текста, используя активную лексику урока (Практика устной речи).

#### **Задание 4.**

Выполните следующие упражнения (Выполнение упражнений с использованием лексики)

Переведите на русский язык:

1. Is it good for one's health to have a heavy supper? 2. I never eat much before going to bed. 3. The children don't like fish because they get tired of picking out the bones. 4. There is too much salt in the soup, isn't there? 5. Have you ever tasted corn-flakes with milk and sugar? 6. I haven't had a regular meal ever since I left home. 7. In the morning they sometimes served ham and boiled potatoes for breakfast. 8. You shouldn't eat more than one piece of buttered toast at breakfast if you want to keep slim. 9. My uncle says he has no use for these "afternoon teas" when you try to hold a cup of tea in one hand and a slice of bread-and-butter as thin as a sheet of paper -in the other. 10. When outing, that is, on a picnic the English load their luncheon baskets with all sorts of sandwiches made of thin slices of bread-and-butter with meat, ham, tomatoes or even cucumbers in between. The latter are, of course, more refreshing than nourishing. There in the basket you will find, besides cakes and biscuits, some bottles of gingerbeer (wine is very dear in England as it is being imported from overseas). 11. English sweets are really tasty, especially fruit salads with cream. 12. Foreigners must get accustomed to English food, for it is really dull. 13. Give him soup, and then a nicely done mutton chop with some fried potatoes.

Переведите на английский язык:

1. Какое ваше любимое рыбное (мясное) блюдо? 2. Я бы выпила стакан горячего крепкого чая. 3. Намажьте хлеб маслом и положите ломтик сыра. 4. Почему вы купили одну булку хлеба? Он довольно свежий. 5. Я видела, как девочка ела варенье, не обращая внимания на мать. 6. В буфете есть пирожки, пончики и булочки. 7. Не любя мясо вообще, я предпочитаю бутерброд с сыром или пару яиц всмятку. 8. Она убедила меня попробовать суп с горохом. 9. В котором часу вы обедаете (завтракаете, ужинаете)? 10. Ваш папа обедает дома или в столовой? 11. Не опаздывайте к обеду, мы не будем ждать вас. 12. Дома можно хорошо позавтракать холодной ветчиной, салатом и выпить чашку кофе с молоком. 13. В Англии в 5 часов дня обычно все пьют чай с кексом, печеньем или с кусочком хлеба с маслом. 14. Обычно в Англии занятые люди идут на ланч в столовую или ресторан. В Лондоне много ресторанов, отвечающих вкусам самых разнообразных клиентов. 15. "Ели мы ужасно много. В час завтрак : мясо, рыба, какой-нибудь омлет, сыр, фрукты и вино. В 6 часов обед из восьми блюд, с длинными антрактами, в течение которых мы пили вино и пиво. Перед полуночью Ариадна объявляла, что она хочет есть, и требовала ветчины и яиц всмятку!" (А.П.Чехов). 16. Положите в кофе ломтик лимона и кусочек сахара. 17. Я предпочитаю кофе со сливками. 18. Пейте фруктовые соки, они вкусны и питательны. 19. По дороге домой купи, пожалуйста, две бутылки лимонада. 20. Моя подруга не может пройти мимо лотка, не купив мороженого. 21. Мы были очень удивлены, когда во время обеда после десерта на стол поставили блюдо с сухим печеньем и сыром.

#### **Задание 5.**

Прочитайте диалоги, переведите и составьте подобный диалог (Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля):

1)

— Is this table free, waiter?

— I'm sorry, sir, those two tables have just been reserved by telephone, but that one over there's free.

— What a pity! We wanted to be near the dance floor. Still, it doesn't matter, we'll take it... The menu, please.

— Here you are, sir. Will you dine *a la carte* or take the *table d'hôte*?

— Well, let's see. What do you think, darling?

— Oh, I don't want much to eat. I'm not very hungry. I think I'll have — er — some oxtail soup and fried plaice with chips.

— Hm. I'm rather hungry. I'll start with some *hors d'œuvre*.

— And to follow?

— A grilled steak with baked potatoes and peas,

— Will you have anything to drink, sir?

— Well, I'm rather thirsty. Bring me half a pint of bitter. What about you, darling?

— Well, I don't care for beer, but I will have a glass of cherry.

— Very good... What sweet would you like?

— I'll have fruit salad.

— So will I. And we'll have two coffees, please.

— Black or white?

— White, please. Oh, and two liqueur brandies.

— What a lovely waltz they are playing. Shall we dance?

— Yes, I'd love to...

— Waiter! The bill, please.

— Very good, sir.

— Here you are.

— Thank you very much, sir.

2)

- Waiter! I'd like the menu, please.

- Here you are, sir.

- Are you ready to order?

- Yes, I am. Can I start with tomato soup? Then the salmon and steak, please.

- What steak would you like: rare, medium or well — done?

- Medium, please.

- And would you like vegetables or salad?

- Vegetables, please.

- Would you like any wine?

- Yes, white, please.

- Waiter! Can I have the bill, please?

- Here you are.

- Is service included?

- Yes, it is.

- Can I pay by credit card?

- Yes, of course.

### Задание 6.

Прочитайте диалоги, переведите и разыграйте сценку (Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены):

Student 1: Oh, the ball comes to the player! I have just wanted to wait for you in the hotel lounge. Have you finished your work yet?

Student 2: Yes, I have. But what are you up to?

Student 1: I know I'm a pain in the neck but I have got mixed up on the hotels. As far as I understand all the hotels are not the same.

Student 2: Your guess is right. There are different types of accommodation.



Student 1: I've heard that hotels are rated from 1-star to 5-star hotels. This is practically all I know.

Student 2: Not much, really. On the one hand, the hotels are rated according to the purpose of travellers. On the other hand, they are rated according to the range of services and quality of comforts.

Student 1: That means there are a few different classifications. How are the hotels rated according to the purpose of travelling people?

Student 2: They are rated as commercial hotels, convention hotels, resort hotels and residential hotels.

Student 1: I presume I know most of them. The commercial hotel is for business travellers, isn't it?

Student 2: That's it. Most commercial hotels are big city hotels. The Metropol hotel in Moscow falls into this group. So does the National hotel.

Student 1: The convention hotel is for convention participants.

Student 2: Right you are. Convention hotels have a lot of convention facilities like meeting rooms and exhibit areas.

Student 1: The resort hotel is for holiday-makers.

Student 2: Correct! Resort hotels have a lot of recreational facilities like swimming-pools, fitness centres, sports grounds.

Student 1: I have to admit that the term "residential" hotels puzzles me.

Student 2: Relax! The residential hotel is for long-term or permanent residents.

Student 1: A comprehensive answer! And how are hotels graded according to the range of services and quality of comforts?

Student 2: You have already mentioned the star system. It is also known as French or European.

Student 1: Right. The more stars, the higher the quality and the wider the range of services. Do all countries follow this classification?

Student 2: Not at all. There are national grading systems like the crown system in Great Britain, the key system in Sweden or the letter system in Greece. In the US the hotels are graded as superdeluxe, deluxe, expensive, moderate and inexpensive.

Student 1: Superdeluxe is very luxurious, deluxe is luxurious. Is that correct? And what type of hotels is called tourist class?

Student 2: Inexpensive hotels are often referred to as budget, economy, second or tourist class.

Student 1: There is a word "inn" in the names of some hotels like the "Holiday Inn" or the "Ramada Inn". What does it mean?

Student 2: Inn is as a rule a countryside hotel. Such hotels are often located in pleasant sceneries. They provide comfortable but informal accommodation. However, the word "inn" has come from the early days of travel.

Student 1: A "motel" sounds like a "hotel". How do they differ?

Student 2: That's pretty easy. A motel offers accommodation to travellers and provides parking lots for their cars opposite to their motel rooms.

Student 1: You know, I've come across "all-in" hotels in many hotel ads. Could you make it clear what they are?

Student 2: "All-in" stands for "all-inclusive". All-inclusive hotels offer all-in rates for full board and half board stays. Full board is bed, breakfast, lunch and dinner. Half board is bed, breakfast, lunch or dinner.

Student 1: If I'm not mistaken, breakfast is always included in the cost of a night's accommodation.

Student 2: Normally, yes. Though there are rates "Room only".

Student 1: Are there any new types of accommodation?

Student 2: Yes, there are. Probably, you have heard about some of them. Like motels with parking space for the guests' cars, there are boatels at the beachfront with moorage for the guests' boats and yachts.

Student 1: Oh, right, I've heard of floatels. Are they floating hotels on water or something of the kind?

Student 2: Quite so. Now, have you come across of condos?

Student 1: No, I'm afraid. I haven't the foggiest notion!

Student 2: Condos are condominiums where apartments are owned by individuals. Condos are situated in resort areas and used as second homes for recreation.

Student 2: Any idea of airwates?

Student 1: No, I haven't the slightest idea!

Student 2: The airwate is the airport hotel for air passengers. It provides accommodation for people staying for one night only.

Student 1: Are camping sites considered to be a type of accommodation?

Student 2: Why not? Tastes differ. People may prefer travelling by car or van and staying in their tent or van overnight.

Student 1: In this case they will park and stay in a camping or caravanning site with special facilities, won't they?

Student 2: Right. And there is a marina for people who travel on boats and use them for accommodation... What?

Student 1: You know, I must apologize this time. I've taken up a job in the hotel line. I'm doing a night shift tonight.

Student 2: That's pretty impressive! A night shift?

Student 1: Right. I don't mind night time and even overtime. I want to test myself.

Student 2: He who endures wins the gold!

Student 1: Let's call it a day. I've enjoyed talking to you!

Student 2: Same here!

Student 1: Keep in touch!

Student 2: You, too!

**Тема «Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.»**

### **Задание 1.**

Прочитайте текст, переведите его. Слова, выделенные полужирным шрифтом, запишите в словарь.

#### **How to arrange seating capacities**

Common sense is the best tool to determine where to seat **guests**.

- Allocate table according to the number of guests or size of the party. For a group or large family, seat guests in a large round table or if appropriate join 2 tables together and for couple, seat in a deuce. Deuce is a hotel or restaurant term which means a table with 2 sitting space.

- Smoking is a very big issue. In many countries or states, smoking in public areas or establishments like hotel or restaurant is strongly prohibited. So according to the guest's preference, allow seat in **smoking or non-smoking areas**.

- Young couples trend to choose corner or near window to have romantic moment.

- Elderly or disabled guests should be seated near entrance so that he or she would not need to walk much.

- Loud, noisy parties could be arranged in **private rooms** or at least in the back so that other guest don't feel discomfort.
- Above all, if guests wish to get seated in particular areas and if situation permits then try your best to offer that.

#### **Lead Guest to the Table**

- Maintain **eye contact** throughout, keep smiling and escort the guest to the table by saying "This way please Mr./Mrs./Ms... or Sir/Madam"
- Show the way by walking in front of the guest
- Do not walk too fast. Maintain very small distant, not more than one meter away from guest and look back at the guest rapidly.
- While you would reach the table, say: "Will this table be all right for you, Mr./Mrs./Ms.... or Sir/Madam"

#### **Help the Guest while Seating**

- In a **courteous manner** pull the chair out so that there would be just enough space for the guest to enter.
- Lady guest should be seated first with best view of the restaurant, then the gentleman.
- While helping lady guest to be seated (if applicable) stand behind the chair, push with two hands on the chair shoulder and keep the right toe at the base of the chair so that guest can seat comfortably.
- Help the kid to get into pull high chairs.

#### **Before Leaving the Table**

- At this stage the hostess or host or greeter should leave the table at this stage and return to the reception desk to welcome and continue seating procedure for other guests.
- Server may be busy in other table. Before leaving the table, host or greeter should let the guest know that server has been informed and will come very shortly.
- A very good gesture from a server should be come to the table and say "I am very sorry Sir/Madam, We are very busy at the moment. I will be with you in XYZ (required waiting time) minutes"
- Prior to leaving the table, wish the guest (by name) and say "Have a pleasant meal Mr. /Mrs. / Ms." Or Sir/Madam."
- At this stage, a service staff like waiter or server will take over the table to complete next steps.
- Be friendly but very polite and courteous all the time.

#### **How to be a courteous to your guest as hotel or restaurant staff and Polite Expressions that you should use in hotel or restaurant**

- Always speak with clear and confident tone.
- Keep smiling throughout so that guest feel comfortable.
- Instead of keep saying Sir or Madam all the time, address guest by their name at least twice in the whole conversation. You can learn guest's name from various sources like: **reservation book/record** or by introducing yourself and asking the guest directly like "Good Morning Sir. I am John, your host and you are ....?"
- Guest with reservation should always be given more preference than walk-in guests.

#### **Задание 2.**

Ответьте на вопросы по тексту:

1. How can you allocate a table for guests?
2. Where can young couples seat?
3. What is a private room for?

4. Where should you stay while helping lady guests to be seated?
5. What is it necessary to say before leaving the table?
6. What guests should be given more preference?

### Задание 3.

Прочитайте текст, переведите его. Слова, выделенные полужирным шрифтом, запишите в словарь.

#### Restaurant Kitchens

The kitchen is command central of any restaurant. It is where food gets delivered, **prepped**, cooked and plated before being served to customers.

The size, arrangement and equipment in the food **preparation area** depend on the number of meals and the kind of food the restaurant serves. It must include tables and counters where the chefs and their helpers can work and the necessary stoves or **ranges** on which the cooking is done.

Restaurant kitchens are made up of various **stations**. A station is the area where a certain type of food is prepared. Stations help keep a restaurant kitchen **running smoothly**. There are **prep stations**, **sauté stations**, **pizza stations**, **salad stations**. Depending on the size and style of your restaurant, you may have kitchen offices, locker rooms and washrooms.

**Consider** your restaurant menu when planning your kitchen. Do you have a lot of salads? Then a salad station will be ideal. A lot of grilled food? Then a larger grill will help get food out of the kitchen faster. **Space** is another important **consideration**. If your restaurant kitchen is going to be housed in a small space, that is going to limit your plans, as well.

### Задание 4.

Ответьте на вопросы по тексту:

1. What kind of place is the restaurant kitchen?
2. What does the size, arrangement and equipment in the food prep area depend on?
3. What must it include?
4. What is the kitchen made of?
5. What is an area?
6. What stations can be found in the restaurant kitchen?
7. What does the number of stations depend on?
8. What is another important consideration in the kitchen planning?

#### Stocking Your Restaurant Kitchen

Once you have planned your restaurant kitchen, next you need to **install** the right commercial equipment. You may need restaurant dishes, serving **utensils** and other small items. Larger pieces of equipment, such as commercial **ovens**, **ranges** or grills, should also be installed.

Among the important considerations in the design of restaurant kitchens are **sanitation** and **safety**. Cleanliness is a very important factor in the operation of any restaurant.

Both **sanitation** and **safety require** frequent cleaning of the equipment and washing down of the entire area.

Once you are open for business, your restaurant kitchen will always be busy so it is important to have plan for keeping it in clean, **smooth running order**. Create a daily, weekly, monthly and yearly kitchen cleaning list that outlines everything that needs to be taken care of. Regular cleaning of a restaurant kitchen can also help **cut down on food spoilage** and waste, saving you money.

Another necessity in a well-planned kitchen is good ventilation. This should be included in the design when the kitchen is planned. The ventilation system should be capable to **remove** hot air.

### **Задание 5.**

Ответьте на вопросы по тексту:

1. What equipment should be installed in the kitchen?
2. What factor is very important in the operation of the kitchen?
3. What role does the regular cleaning play in the smooth running operation?
4. What does the cleaning list outline?
5. What can regular cleaning help cut down on?
6. What else should be included in the design of the kitchen?

### **Познакомьтесь с активной лексикой (Введение лексики)**

Chef, Chef de Parties, Chef de Cuisine – шеф-повар

Sous Chef – помощник шеф-повара

Commis Chef – помощник повара

Apprenti – подмастерье, ученик

Waiter/waitress – официант/официантка

Bartender – бармен

pastry chef - шеф-кондитер

sauce chef - шеф-повар по соусам и вторым блюдам

soup chef - шеф-повар по супам

specialist chef - шеф-повар специалист

vegetable chef - шеф-повар по овощным блюдам и гарнирам

**МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.**

**Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.**

**Тема «Организация службы Room service. Введение лексики, закрепление в упражнениях»**

### **Задание 1.**

Прочитайте текст, переведите его. Слова, выделенные полужирным шрифтом, запишите в словарь.

### **Why Do Guests Enjoy Room Service?**

*Room service* delivers food from the onsite restaurant to a guest's room. Unlike other delivery services, the staff provides all dishes, cutlery and trays. This allows guests to enjoy their meals in bed or at the table. Room service also extends to alcoholic drinks. However, many hotels stock such beverages in the mini-fridge.

Room service is a convenience. It allows guests to eat in privacy or outside of regular restaurant hours. Most hotels take food orders throughout the day, accommodating late comers and early risers.

In many respects, room service also saves time. Guests can get ready in the morning while their food is prepared. This avoids restaurant waits and reduces the time between eating and starting the day.

Interestingly, despite its advantages, research posits that room service is nowadays less popular. PKF Hospitality Research reports that room-service related revenue fell 20% between 2007 and 2012. Consequently, many hotels have reduced room service resources and/or hours of operation. That said, some technology allows hotels to automate much of the service.

In the early 2000s, hotels used doorknob menus to fulfill orders. Such a system relied on an active staff member scanning floors for filled-out menus. Today, technology is smarter. Guests can submit food tickets from their personal devices or through the Smart TV. This is one example how hotels offset the cost of running room service programs.

Another way hotels have scaled back is through simplified menus. Most hotels serve both breakfast and all-day menus. They see no need to maintain lunch and dinner menus separately. Doing so lets the restaurant provide more variety on each menu, too.

Not every hotel offers room service. In particular, motels and inns typically do not find such programs feasible. Often, if the hotel includes a restaurant, there will be a dine-in menu of some sort available.

Hotels offer a range of diversified room services which, depending on the hotel category, may include all or part of the following:

- F&B provision services such as morning breakfast, afternoon tea, late evening meal, tea and coffee making facilities, and the minibar;
- Telephone service
- Radio and Television service
- In-room technology systems

In addition there are miscellaneous room services which call for the attention and involvement of several hotel staff. Most of the demands on room service for non-edible items are met by the housekeeping department (additional items such as chairs, blankets, pillows, coat hangers, bedboards, stationary, laundry and valet service, maintenance requests, and other additional supplies), by the hall porter (theatre tickets, newspapers, rent cars, medical assistance, etc.), by the switchboard operator (telephone messages), or by the receptionist for getting early morning calls or information.

Other traditional room services offered by hotels are the provision of newspapers, shoe-cleaning (offered by five-star hotels), the provision of complimentary bathroom toiletries (shampoo, bath foam, shower cap, toothbrush and comb). Many of the above mentioned items are those typically offered by four- and five-star hotels which are more likely to offer a greater range of luxuries such as bathrobe, tissues, moisturisers, special soap, nail files, talc, flannels, hair dryers and handcream.

Other items you may find in the bedroom are the room safe, the trouser press, books (the Bible in particular), magazines, fruit and other extras like a glass of sherry or sweets and tea tray generously stocked with a choice of tea, coffee and chocolate and packets of biscuits. Some hotels provide coffee and tea making facilities as well as a small basket of simple breakfast snacks. Fresh flowers are likely to be the prerogative of the more expensive hotels, but many small hotels provide flowers in bedrooms as well as in public areas. Many hotels, which are situated in tourist areas which have much to offer, provide information on local shops, theatres and public services.

## **Задание 2.**

Распределите слова по группам (Систематизация лексики, закрепление лексики в упражнениях)

FOOD	BATHROOM TOILETRIES	BEDROOM ITEMS
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

### Задание 3.

Установите соответствие (Закрепление лексики):

Valet	provides meals
Hall Porter	makes the bed
Floor attendant	delivers a message
Room maid	supplies theatre tickets
Floor waiter	makes a wake-up call
Receptionist	cleans room carpet
Baby sitter	delivers a dress
Switchboard operator	cares after children

### Задание 4.

Дополните диалог, используя активную лексику по теме (Работа с диалогами):

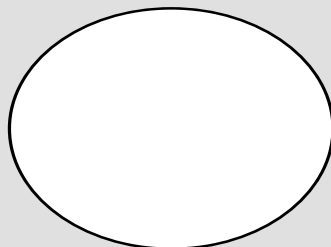
Customer      Good morning. Can I have breakfast in my room?  
 You      \_\_\_\_\_  
 Customer      It's room no.64  
 You      \_\_\_\_\_  
 Customer      I'll have orange juice, please.  
 You      \_\_\_\_\_  
 Customer      No, I don't want any cereals. I'd rather take a fruit salad.  
 You      \_\_\_\_\_  
 Customer      Then I'll have two slices of toast and a boiled egg.  
 You      \_\_\_\_\_  
 Customer      Two minutes, please.  
 You      \_\_\_\_\_  
 Customer      Yes, please. A black coffee.

### Задание 5.

Составьте в паре диалог между клиентом и официантом, который возник во время завтрака при обслуживании номера (картинка ниже).



## GRAND HOTEL DUOMO



Please hang on outside door knob at night

### *BREAKFAST SERVICE*

Room No..... Number of people .....

To be served at..... o'clock

#### CONTINENTAL BREAKFAST

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Espresso coffee      | <input type="checkbox"/> Yoghurt        |
| <input type="checkbox"/> American coffee      | <input type="checkbox"/> Boiled eggs    |
| <input type="checkbox"/> Decaffeinated coffee | <input type="checkbox"/> Scrambled eggs |
| <input type="checkbox"/> Coffee with milk     | <input type="checkbox"/> Poached eggs   |
| <input type="checkbox"/> Coffee with cream    | <input type="checkbox"/> Fried eggs     |
| <input type="checkbox"/> Tea with milk        | <input type="checkbox"/> Cornflakes     |
| <input type="checkbox"/> Tea with lemon       | <input type="checkbox"/> Porridge       |
| <input type="checkbox"/> Milk                 | <input type="checkbox"/> Fresh fruit    |
| <input type="checkbox"/> Hot chocolate        | <input type="checkbox"/> Fruit salad    |
| <input type="checkbox"/> Jam                  | <input type="checkbox"/> Ham            |
| <input type="checkbox"/> Honey                | <input type="checkbox"/> Stewed fruit   |
| <input type="checkbox"/> Orange Juice         | <input type="checkbox"/> Rolls          |
| <input type="checkbox"/> Grapefruit juice     | <input type="checkbox"/> Toast          |
| <input type="checkbox"/> Tomato juice         | <input type="checkbox"/> Croissants     |
| <input type="checkbox"/> Cheese               | <input type="checkbox"/> Sweet buns     |

#### Задание 6.

Работа в парах

Представьте, что вы официант. Ваш собеседник – клиент. Задайте ему вопросы, которые представлены ниже, и отметьте, что он хочет. Затем расскажите в монологической форме о его предпочтениях

1. Which juice would you like?
2. Would you like cornflakes?
3. Would you like tea or coffee?
4. Which coffee would you like?



5. Will you have your tea with milk or with lemon?
6. What kind of bread would you like?
7. What would you like to drink?
8. How about taking a yogurt?
9. Anything else?

**Тема «Чтение и перевод текста “The banquet”. Вопросы и ответы по содержанию текста»**

### **Задание 1.**

Прочитайте текст, переведите его. Слова, выделенные полужирным шрифтом, запишите в словарь.

#### **The banqueting services**

A banquet is a formal dinner for a large group of people.

Hotels and restaurants often arrange and give banquets.

Many restaurants have got banqueting facilities. They can arrange meals in a special dining room for public and private functions. The public functions are company dinners, press conferences or fashion shows. The private functions are weddings, birthday parties or dinner dances.

For some of these functions restaurants provide table service usual or buffet service usual. It means that there may be waiter service, counter service or self-service.

Banquets have become part of conventions.

The banquet manager is in charge of the banquet. During the banquet the banquet manager and the staff of waiters and waitresses provide smooth service to a large number of people. The banquet manager handles the whole ceremony.

Before the banquet has started the banquet manager makes bulk purchases of the products for the banquet. Buying large quantities of food and beverages can be very profitable for the catering department.

### **Задание 2.**

Ответьте на вопросы по тексту (Вопросы и ответы по содержанию текста):

1. What is a banquet?
2. What kind of functions do restaurants arrange banquets for?
3. What are public functions?
4. What are private functions?
5. What kind of service do restaurants provide at the banquets?
6. What does the banquet manager do?
7. Why are banquets profitable for the catering department?

### **Задание 3.**

Передайте содержание текста, дополните его дополнительной информацией по теме (Развитие навыков устной речи)

#### **Познакомьтесь с активной лексикой (Введение лексики)**

assembly	собрание
bacon and eggs	яичница с грудинкой

band	оркестр, группа музыкантов
banqueting facilities	условия для организации банкетов
banquet manager	менеджер банкетов
banqueting services	обслуживание банкетов
bartender	бармен
bed and breakfast	размещение и завтрак
biscuit	сухое печенье
brunch	поздний завтрак, ранний обед
buffet service usual	обслуживание типа “буфет”
bulk purchases	оптовые закупки
busboy	уборщик грязной посуды, помощник официанта
a la carte menu	порционное меню
caterer	организатор общественного питания
catering manager	менеджер общественного питания, заведующий отде-лом общественного питания
cereals	овсяная каша, хлопья
to combine	сочетать, соединять
conclusion	заключение
continental breakfast	континентальный завтрак
counter service	обслуживание на раздаче у стойки
course	блюдо (как порядок подачи)
crisp	хрустящий
to cut up (cut, cut)	резать

delicious	вкусный
to dispatch	посылать, отправлять
to exchange	обменивать, обмениваться
fashion show	показ мод
fixed price menu	комплексное меню
floor show	представление среди публики
full board	полный пансион
full English breakfast	полный английский завтрак
to gain a reputation	завоевать репутацию
half board	полупансион
haute cuisine	изысканная кухня
home-made dish	блюдо домашней кухни
informal restaurant	обычный ресторан
luxury restaurant	роскошный ресторан
maitre d'hotel	метрдотель
marmalade	апельсиновый джем
to mix	смешивать, готовить путем смешивания
mixed drink	коктейль
order	заказ
party	вечеринка
to pour	наливать
profitable	выгодный, рентабельный, прибыльный,
public	общественный

quantity	количество
rate	расценка, тариф
relaxed	непринужденный
roll	булочка
self-service	самообслуживание
smooth	ровный, спокойный
snack	легкая закуска
soda	содовая, газированная вода
sophisticated	изысканный, утонченный
storekeeper	заведующий складом, кладовщик
table d'hote menu	комплексное меню
table service usual	обслуживание за столами
to take orders (took, taken)	принимать заказы
volume	объем
waiter service	обслуживание официантами
to warm up	подогревать

**Тема «Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов»**

**Задание 1.**

Выполните упражнения, используя лексику урока (Выполнение упражнений с использованием лексики)

room service	brunch	banquet manager
counter service	a la carte menus	wine steward
caterin g	quick snacks	bartender
half board	table d'hote menus	food and beverage
storeke eper	full board	haute cuisine

1. At coffee-shops customers have ..... and drinks.
2. The ..... dispatches food and beverages within the department and keeps the pantry.
3. .... is late breakfast or early lunch.
4. The ..... department arranges parties and banquets and often serves conventions.
5. Luxury restaurants are famous for their ..... .
6. .... is a hotel rate when a hotel offers accommodation, breakfast and two full meals.
7. The ..... recommends and serves wine to the restaurant customers.
8. The ..... department serves individuals and small groups of customers.
9. The ..... makes bulk purchases of food and beverages.
10. ... is a rate when a hotel offers accommodation, breakfast and one full meal.
11. When restaurants serve groups, they provide ..... menus.
12. For the banquet the catering department can arrange waiter service, ....., or self-service.
13. The ..... mixes and pours beverages for customers at a cocktail lounge or a bar.
14. Hotels provide ..... when their guests want to have food and beverages in their rooms.
15. When restaurants serve individuals, they offer ..... menus.

**Тема «Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи»**

**Тема «Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены»**

### **Задание 1.**

Прочитайте диалог между клиентом и официантом, разыграйте сценку (Практика устной речи):

B.M. Good afternoon. Tuomo Sipilä, Banqueting Manager.

Runeberg Hotel Restaurant. Can I help you?

C. James Richardson, International Consultants Ltd. I'm phoning to enquire if you could cater for a dinner party we're planning to hold on the 2<sup>nd</sup> of February.

B.M. In about a month's time. Yes, I think we can manage that. How many was it for?

C. There will be about twenty all told. We're setting up a Finnish subsidiary and we thought we might celebrate.

B.M. Certainly, sir. At what time had you planned to meet?

C. Well, around 7.30 would suit us fine and we had thought of your Runeberg Suite. There's rather an attractive picture in your brochure.

B.M. Yes, the Runeberg suite will be free then. I'll send you a couple of menus with some suggested wines in my letter confirming this booking and we can discuss any further details at a later stage.

C. That sounds fine. I look forward to your letter and suggestions. The address is 12 Gloucester Avenue, London NW1 7EG. My phone number, by the way is 01 2672290.

B.M. Thank you very much, Mr. Richardson and you'll be hearing from us shortly.

*Ответьте на вопросы по содержанию диалога (Практика устной речи. Закрепление активной лексики урока):*

1. *What is the purpose of Mr. Richardson's planned banquet?*
2. *When and where would they like to have their dinner party?*
3. *Where did they find the information about the restaurant?*
4. *What is the name of the Banqueting Manager?*

## **Задание 2.**

Прочитайте диалог (телефонный разговор) между клиентом и менеджером ресторана:

James: Thank you, Mr Sipilä, for the two menus you sent us. They were both excellent, but we decided to take the second one as it seemed to us to be more Finnish.

Tuomo: Very good, sir. At 80 EUR it is a little more expensive, but as you say it has more of a Finnish flavour. Now the table arrangements; do you want one large table?

James: No, we thought small individual tables for four would be suitable. As it's table service we feel this arrangement would be more intimate. By the way, we shall need brandy with the coffee.

Tuomo: That can easily be arranged. We stock most of the well-known brands. That presents no problem as the drinks are not included in the prices we quoted.

James: Quite. Well, I don't think we need to meet. I can leave all the arrangements in your capable hands.

Tuomo: Thank you again, sir, and we look forward to seeing your party on the 2<sup>nd</sup> of February. Goodbye.

## **Задание 3.**

Ответьте на вопросы по содержанию диалога:

1. What costs will be addition to the food costs?
2. What sort of table and seating arrangements would Mr. Richardson like to have for the banquet?
3. How will payment be arranged?

## **Задание 4.**

Составьте телефонный диалог по образцу в задании 1 и 2.

**Тема «Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах»**

## **Задание 1.**

Поработайте в парах. Выберите ситуацию для банкета. Обсудите с партнером и разыграйте диалог:

weddings; press gatherings; conferences; christenings; fashion shows; professional meetings; private parties; exhibitions; launching new products. Обдумайте следующие детали и составьте диалог между менеджером банкета и представителем компании.

1. Type of function
2. Date
3. Time
4. Number of covers
5. Price per head
6. Menu and method of service (table service/self-service/buffet service)
7. Wines: inclusive or charged
8. Suggested table plan
9. Method of payment
10. Dancing, band, cabaret
11. Toastmaster/ Master of Ceremonies
12. Place cards
13. Seating plan
14. Printing and layout of the menu
15. Special requirements

## **Задание 2.**

Читайте диалоги, в которых клиенты предъявляют жалобы касательно заказа. Расскажите о каждой проблеме и о возможностях ее решения (Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах):

### **1.**

C. What do you mean, you're full and there's no table in my name? I phoned this afternoon and made a reservation.

H.W. I'm very sorry, Madam. There must be some mistake. But we have a pleasant table in the Blue Room.

C. Well, I suppose we'll have to manage with that, but I must tell you I'm disappointed with you service.

H.W. I understand how you feel, Madam, but we will make every effort to make your evening here a pleasant one.

### **2.**

C. Waitress! I'm not happy with the steak.

W. I'm very sorry, Sir. What's the problem?

C. I ordered it well done, but it's completely rare.

W. Yes, Sir. There must be some mistake. I'll change it for you immediately.

### **3.**

C. Head Waiter, I want to have a word with you.

H.W. Yes, Sir. Is there something wrong, Sir?

C. Yes, there certainly is. We arrived twenty minutes ago and we still haven't seen the menu. The service here is appalling.

H.W. I'm terribly sorry about that, Sir. There must be some mistake. I'll send you a waiter immediately, and we'll make sure you enjoy your meal.

### **4.**

C. Look! You've spilt soup all over my dress!  
 W. I'm terribly sorry, Madam. I'll bring some water and a napkin...  
 C. No, you'll only make it worse. I want to speak to the Manager.  
 W. Very good, Madam.  
 M. I do apologize for this unfortunate accident, Madam. We'll be happy to pay your cleaning bill, of course, if you'd like to have your dress cleaned.  
 C. Oh, you will? In that case...

5.

C. Waitress! Look here, that's chicken. I ordered fish, the Rain-bow Trout Normandy.  
 W. Of course, you did, Sir. I'm so sorry. I'll bring you your dish immediately, Sir.

6.

C. Waiter! This wine's got a most peculiar flavour.  
 W. Yes, Sir. I'll take it back. Perhaps you'd like to choose another wine instead, Sir.

### **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 деловых игр Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.**

### **МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.**

#### **Тема «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.

#### **4.4 Комплект типовых тестовых заданий Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.**

**МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.**

**Тема «Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей»**

1.Кем утверждается план-меню:

- a) Зав. производством;
- b) Директором;
- c) Технологом;
- d) Шеф поваром

2.На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается:

- a) с составления плана-меню на один месяц;
- b) с составления плана-меню на один день;
- c) с составления плана-меню на одну неделю;
- d) с составления плана-меню на один год

3.Какие данные необходимы, для составления производственной программы заготовочного предприятия?

- a) техническая оснащённость 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.

#### **4.5. Комплект типовых письменных контрольных работ**

**МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.**

**МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для 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, диджестива			
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.

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

#### **4.6 Комплект типовых заданий и вопросов для экзамена**

##### **МДК.02.01 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. Приём 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. Расчёт 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.

**МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.**

**Вопрос 1. Обсудите с преподавателем одну из пройденных тем. Расскажите об основных составляющих:**

1. The F&B in the Hotel
2. Hotel Restaurant
3. Room service
4. The banquet

**Вопрос 2. У вас есть одна ситуация.**

weddings; press gatherings; conferences; christenings; fashion shows; professional meetings; private parties; exhibitions; launching new products.

Опишите ситуацию, а затем расскажите о 15 основных деталях, которые должен придерживаться менеджер.

**Вопрос 3. Рассмотрите ситуацию, распознайте и решите проблему:**

**1.**

C. What do you mean, you're full and there's no table in my name? I phoned this afternoon and made a reservation.

H.W. I'm very sorry, Madam. There must be some mistake. But we have a pleasant table in the Blue Room.

C. Well, I suppose we'll have to manage with that, but I must tell you I'm disappointed with you service.

H.W. I understand how you feel, Madam, but we will make every effort to make your evening here a pleasant one.

**2.**

C. Waitress! I'm not happy with the steak.

W. I'm very sorry, Sir. What's the problem?

C. I ordered it well done, but it's completely rare.

W. Yes , Sir. There must be some mistake. I'll change it for you immediately.

3.

C. Head Waiter, I want to have a word with you.

H.W. Yes, Sir. Is there something wrong, Sir?

C. Yes, there certainly is. We arrived twenty minutes ago and we still haven't seen the menu. The service here is appalling.

H.W. I'm terribly sorry about that ,Sir. There must be some mistake.

I'll send you a waiter immediately, and we'll make sure you enjoy your meal.

4

C. Look! You've spilt soup all over my dress!

W. I'm terribly sorry, Madam. I'll bring some water and a napkin...

C. No, you'll only make it worse. I want to speak to the Manager.

W. Very good, Madam.

M. I do apologize for this unfortunate accident, Madam. We'll be happy to pay your cleaning bill, of course, if you'd like to have your dress cleaned.

C. Oh, you will? In that case...

5.

C. Waitress! Look here, that's chicken. I ordered fish, the Rain-bow Trout Normandy.

W. Of course, you did, Sir. I'm so sorry. I'll bring you your dish immediately, Sir.

6.

C. Waiter! This wine's got a most peculiar flavour.

W. Yes, Sir. I'll take it back. Perhaps you'd like to choose another wine instead, Sir.

#### **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 типовых заданий для экзамена квалификационного (состоит из 4 модулей) по профессиональному модулю ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**



## **Модуль 1. Бар**

1. Определение спиртных напитков
2. Подготовка и подача нарезанных блюд
3. Подготовка и подача коктейлей

Определение 10 спиртных напитков из набора из 15

- Десять спиртных напитков будут выбраны из следующего списка: водка, джин, светлый ром, темный ром, канадский виски, виски бурбон, шотландский виски, ирландский виски, текила, грушевый Williams, коньяк, кирш, кальвадос, арманьяк, граппа.  
– пример.

- Нарезка набора фруктов: а. Ананас б. Яблоко, с. Апельсин d. Клубника е. Банан f. Дыня – пример.

- Набор из двенадцати коктейлей будет определен в день начала Чемпионата из-  
[www.iba.com-world.com](http://www.iba.com-world.com)

- Приготовление коктейля на выбор Участника.

## **Модуль 2. Ужин в неофициальной обстановке**

1. Складывание столовых салфеток
2. Ознакомление и определение ликера и крепленого вина
3. Сервировка стола и складывание салфеток (бумажных) для обслуживания ресторана в стиле бистро
4. Оформление, соответствующее ресторану в стиле бистро, - до трех столов, обслуживаемых одновременно
5. Обслуживание трех столов до четырех гостей за каждым. Столы будут заниматься с перерывом до 15 минут
6. подача напитков из бара

Сложить от восьми до десяти различных салфеток - складка на выбор Участника.

Рекомендуем посетить [www.napkinfoldingguide.com](http://www.napkinfoldingguide.com)

Десять ликеров и крепленых вин будут выбраны из следующего списка из 15 наименований: красный портвейн, сладкая мадера, херес Fino, херес Oloroso, сухой вермут, сладкий вермут, сладкая Марсала, Малибу, Дом Бенедиктин, Драмбуи, Гран Марнье, Куантро, Амаретто, Франжелико, Тиа Мария.

Задания один и два будут выполняться до прибытия гостей при ограничении по времени. Некоторые задания могут оцениваться вслепую.

Всем столам будет предложено одно и то же меню и выбор напитков - пиво в бутылках, белое и красное вино, разливное пиво, безалкогольные напитки и кофе из кофемашины эспрессо.

Подача блюд будет в фарфоре

Напитки должны быть налиты в баре и принесены на подносе к столу гостей

## **Модуль 3. Банкеты**

1. Ознакомление и определение вина
2. Накрыть фуршетный стол скатертью
3. Оформление, соответствующее стандартному меню в Тестовом проекте
4. подача банкетного обеда для 6-8 гостей

Шесть сортов вин будут выбраны из следующего списка десяти сортов вина

Красное вино - французский Мерло, южноафриканский Пинотаж, чилийский Каберне Совиньон, итальянский Nebbiolo, французский Сира (Шираз)

Белое вино - новозеландский Совиньон Блан, немецкий Рислинг, австралийский Шардоне, французский Viognier, французский Семийон

Накрыть стол (ок. 2мх75см) с четырех сторон без использования булавок или ленты

Подача блюд может включать в себя:

- Первые блюда - подача выбранным способом
- Основные блюда - подача silver
- Подготовка к десерту - нарезка торта, сервировка и накрытие столовыми приборами

- подача чая и кофе на банкете

Подача напитков может включать в себя:

- подача коктейлей и шампанского перед приемом пищи
- подача красного и белого вина в бутылках или графинах
- Десертные вина по бокалам
- Вода / минеральная вода

#### **Модуль 4. Высокая кухня**

1. Оформление, соответствующее меню из четырех блюд из Тестового проекта.

Подача изысканных блюд для четырех Гостей, которые могут включать:

2. Блюда из целой рыбы / филе Gueridon
3. Компоновка блюда Gueridon
4. Блюда фламбе Gueridon
5. подача блюд с серебряной посуды
6. Открытие и подача белого и красного вина. Декантация или аэрация вина
7. подача кофе Gueridon
8. подача спиртных напитков и ликеров

Нарезка блюда может включать в себя следующее: Шатобриан, каре ягненка, жареный цыпленок, жареная утиная грудка, филе миньон и дуврская камбала, копченый лосось, блюдо с фруктами - при контроле объема порций- пример

Компоновка блюд может включать в себя следующее: Тартар из лосося, салат с заправкой и суп, подаваемый из террина - пример

Блюда Фламбе могут включать в себя следующее: стейк “Диана”, стейк с перцем, блины Suzette, ананасы, бананы фламбе и десерт “Вишневый юбилейный” - пример

Подача блюд с серебра может включать в себя некоторые из вышеперечисленных блюд Gueridon, в соответствии с рекомендованным текстом и украшением блюд

Открытие и подача вина перед посетителем. Эта услуга должна включать декантацию или аэрацию вина.

Обслуживание может включать в себя: подача кофе или приготовление и подача кофе с ликером в соответствии с ТО.

Подача ликеров могут включать в себя следующее: коньяк, Irish Mist, Drambuie, куантро, Grand

#### **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 заданий для дифференцированного зачета УП.01 Учебная практика**

Виды работ

1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.
2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.
3. Выполнение сервировки стола к обеду.
4. Выполнение сервировки стола к ужину.
5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.
6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.
7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.
8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара
9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями
  - Silver service
  - Банкетный сервис
  - Шведский стол
  - Gueridon Service
10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.
11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.
12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.
13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.
14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.
15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.
17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.
18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

#### **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. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:**

- оценить и спланировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определить численность работников, занимающихся обслуживанием и питанием гостей

##### **5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:**

- организовывать деятельность сотрудников службы питания гостиницы

##### **6. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:**

- организовывать процесс питания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы

##### **7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:**

- выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

##### **8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке**

- Организация питания гостей.
- Организация службы Room service.

##### **9. Контроль работы службы приема и размещения:**

- оценить умение организовывать рабочее место службы питания
- оценить умение организации работы Room service.
- оценить умение организации работы баров, кафе, службы питания
- оценить умение распределения персонала по организациям службы питания
- проверить качество и подготовку обслуживания различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет

- проверить наличие практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы

- проверить умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.

### **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

Составитель: к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Кабардокова Л.А.

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

Принято  
Учебно-методической комиссией  
факультета среднего  
профессионального образования  
Протокол №1 от «31» августа 2018 г.

Утверждаю:  
И.о. декана факультета среднего  
профессионального образования  
\_\_\_\_\_ Гаврилова О.С.  
«31» августа 2018г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

**базовый уровень подготовки**

Профиль получаемого профессионального образования:  
**социально-экономический**

**Квалификация выпускника**  
Специалист по гостеприимству

**Форма обучения**  
очная

Ставрополь, 2018

Фонд оценочных средств профессионального модуля составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Автор: Елфимова Ю.М., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса\_\_\_\_\_

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных модулей протокол № 1 от «31» августа 2018г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ /А.В. Ефанов

## 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 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

ФОС включает контрольно-оценочные средства 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.

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	<p><b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b></p> <p><i>Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</i></p> <p><i>Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i></p> <p><i>Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.</i></p> <p><b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b></p> <p><i>Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.</i></p>	ОК 01 – 10, ПК 3.1 – 3.3	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированные задания, Ситуационная задача, Письменная контрольная работа



	<p><b>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b></p> <p><i>Тема 1.4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</i></p> <p><i>Тема 1.5. Организация работы прачечной и химчистки.</i></p> <p><i>Тема 1.6. Обеспечение безопасности проживающих.</i></p> <p><i>Тема 1.7. Сохранность имущества проживающих</i></p>			
	<p><b>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b></p> <p><i>Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i></p> <p><i>Тема 2.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.</i></p>	ОК 01 – 10, ПК 3.1 – 3.3	Дифференцированный зачет	Собеседование, Письменная контрольная работа
2	<b>УП.03 Учебная практика</b>	ОК 01 – 10, ПК 3.1 – 3.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
3	<b>ПП.04 Производственная практика</b>	ОК 01 – 10, ПК 3.1 – 3.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
4	<b>ПМ.03.ЭК</b> Экзамен <b>квалификационный</b>	ОК 01 – 10, ПК 3.1 – 3.3	Экзамен (квалификационный)	

## 2. Основные показатели оценки результата

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ВД 3</b> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Верность и обоснованность организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
<b>ПК 3.1</b> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Верность и обоснованность планирования потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
<b>ПК 3.2</b> Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Верность и обоснованность организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
<b>ПК 3.3</b> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Верность и обоснованность контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ОК 1</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Активность, инициативность в процессе выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
<b>ОК 2</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Оперативность поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Активность, инициативность в процессе планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
<b>ОК 4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Конструктивность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач; четкое выполнение обязанностей при работе в команде и/или выполнении задания в группе; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде; построение профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации.

<b>ОК 5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Рациональность использования устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
<b>ОК 6</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Рациональность применения гражданско-патриотической позиции, демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
<b>ОК 7</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Рациональность организации сохранения окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
<b>ОК 8</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Рациональность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
<b>ОК 9</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Результативность и широта использования информационных технологий в профессиональной деятельности.
<b>ОК 10</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Позитивная динамика достижений в процессе использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### **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,
- Дифференцированный зачет

#### **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.

#### **Дифференцированный зачет**

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает изучение курса и проходит в виде дифференцированного зачета 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
<b>Текущий контроль</b>			
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	Ситуационные задачи	Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект ситуационных задач
3	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
4	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
<b>Промежуточная аттестация</b>			
5	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену
6	Дифференцированный зачет		Перечень вопросов к дифференцированному зачету

**4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования** Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Тема «Составление персональных заданий горничным и супервайзерам»**

1. Виды уборочных работ в гостинице.
2. Очередность уборки жилых номеров.
3. Технология проведения различного вида уборок.
4. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

**Тема «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами»**

1. Какие виды затрат рабочего времени нормируются?
2. Какие существуют методы изучения затрат рабочего времени?
3. Что такое баланс рабочего времени?
4. Что такое нормативный баланс рабочего времени?
5. Что такое хронометраж и с какой целью он проводится?
6. Как подразделяются нормы выработки?
7. Как рассчитывается коэффициент трудоемкости?
8. Как рассчитывается техническая норма выработки?

**Тема «Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

1. Какие виды планирования различают в зависимости от характера потребности в персонале?
2. Охарактеризуйте этапы процесса планирования потребности в персонале.
3. Назовите основные методы определения количественной потребности в персонале.
4. Какова основная задача прогнозирования потребности в персонале?
5. Что является субъектами прогнозирования потребности в персонале?
6. Назовите алгоритм определения потребности в кадрах.

**Тема «Правила обращения с постельным бельем, полотенцами, моющими средствами и инвентарем»**

1. Порядок и последовательность экипировки рабочей тележки горничной.
2. Правила транспортировки чистого и грязного белья.
3. Уборочный инвентарь и требования к нему.
4. Чистящие, моющие и дезинфицирующие средства и их безопасность.
5. Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, материалами, техникой.

6. Бельевое хозяйство гостиницы: центральная бельевая чистого белья, центральная бельевая грязного белья.
7. Поэтажные кладовые для грязного и чистого белья.
8. Склады нового белья. Требования к организации и оборудованию бельевых. Условия хранения белья.
9. Правила хранения дополнительных постельных принадлежностей (наматрачников, подушек, одеял).
10. Правила приемки и выдачи белья. Правила уборки бельевых.

#### **Тема «Оформление забытых вещей»**

1. Характеристика документации при оформлении забытых вещей проживающих.
2. Как составляется схемы оформления забытых вещей и акт забытых вещей?
3. Описание процедуры возврата забытых вещей проживающих.
4. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?
5. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

#### **Тема «Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих»**

1. Контроль обеспеченности гостиниц бельем.
2. Требования к белью, стандарты гостиничного белья.
3. Организация бельевого хозяйства гостиницы.
4. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице.
5. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
6. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
7. Составление бланков-заказов на услуги прачечной и химчистки.
8. Учет банного, постельного и ресторанного белья.

#### **Тема «Составление концепции безопасности для гостиницы»**

1. Основные цели концепция обеспечения безопасности современной гостиницы.
2. Анализ возможных угроз в гостинице.
3. Тактико - организационные меры.
4. Комплекс технических средств безопасности.
5. Система пожарной безопасности.
6. Система управления доступом.
7. Система телевизионного наблюдения.
8. Система защиты информации.
9. Противоаварийный контроль систем жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество).
10. Система оперативной связи.
11. Техническая укрепленность здания гостиницы.
12. Дополнительные возможности, реализуемые при построении комплекса.

### **4.2 Комплект практико-ориентированных заданий Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в**

материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Тема «Оформление контроля качества уборки номеров»**

**Задание 1.**

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

**МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Тема «Введение лексики, закрепление в упражнениях»**

**Задание 1.**

Прочитайте и ознакомьтесь с основными терминами и аббревиатурами по теме “Housekeeping”, переведите на русский язык и выпишите в словарь

<b>ACCT</b>	Accounting	A department of a hotel business that handles finance.
<b>CI</b>	Check-In	Depicts that the room is ready for check in.
<b>CO</b>	Check-Out	The room status when guest has vacated and the room still needs to be prepared for selling.
<b>DL</b>	Double Lock Room	A room with two locks, one by hotel and the other personal lock put by the guest.
<b>DNCO</b>	Did not Check Out	The guest settled the bill but did not check out formally at front office desk.
<b>DND</b>	Do Not Disturb	The DND tag or the privacy lamp depicts that the guest does not wish to be disturbed by housekeeping.
<b>DO</b>	Due Out	The room is expected to become vacant after the following day's checkout time.
<b>FBP</b>	Food and Beverage Product	A product used and sold by Food and Beverage service of the hotel



		business.
<b>FBS</b>	Food and Beverage Service	A service provided by the hotel business.
<b>FO</b>	Front Office	The first contact point of Hotel staff and the guests.
<b>GC</b>	General Cleaning	A term used for routine cleaning.
<b>GRA</b>	Guest Room Attendant	The room attendant serving under supervisor.
<b>GRS</b>	Guest Refuse Service	The hotels reserve rights to refuse service because of the guest's behavior in the previous visit.
<b>HK</b>	Housekeeping	An important department of service industry.
<b>HM</b>	Honeymooner	Depicts that the room is for the newly-wed couple.

### Задание 2.

Найдите соответствие между терминами и понятиями и переведите на русский язык:

- a) Banquets
- b) Bridal Suite
- c) Check-In
- d) Coffee Shop
- e) Desk
- f) Dining Room
- g) En Suite
- h) Guest Room
- i) Head Board
- j) Lobby
- k) Lounge
- l) Reception
- m) Material Safety Data Sheet

1. It is a multi-course meal or feast, usually given by the host on occasions like a charitable gathering, a ceremony, or a celebration, often precedes or succeeds by honoring speeches.
2. Room reserved for the newly married people.
3. Counter where you announce your arrival or departure to the hotel.
4. Place in a hotel where coffee, light drinks and meals are served.
5. Place that provides information or service in a hotel.
6. Room where guests have their meals.
7. Attached to the room.
8. Bedroom for a visitor.
9. Upright panel designed or placed behind the head of a bed.
10. A hall, foyer, or waiting room at or near the hotel entrance.
11. Public area of hotel where people can just sit and relax.
12. The area/desk at which the guests are received.

13. It is a detailed information prepared by the manufacturer or importer of a chemical that describes the physical and chemical properties, health hazards, routes of exposure, precautions for safe handling and use, and first-aid procedures in case any accident happens.

**Тема «Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста»**

**Задание 1.**

Прочитайте и переведите текст. Ответьте на вопросы.

The housekeeping department, in any hotel business, contributes to major amount of profit though it is considered as an ancillary service. The simple reason being, a customer demands a clean, tidy, and pleasing ambience.

Housekeeping generates the first impression on a guest's mind. The housekeeping efforts clearly show how the hotel will take care of its guests.

What is Housekeeping?

Housekeeping means performing all the duties towards cleaning, maintaining orderliness, and running a house or a business property. In case of hotels, the housekeeping duties involve maintaining the hotel to the best possible state in terms of cleanliness, and keeping it at highly desirable ambience. The main objectives of hotel housekeeping are:

- To maintain overall cleanliness of the entire hotel at all times.
- To perform cleanliness duties most efficiently and effectively.
- To use good quality, safe cleaning equipment and chemicals.
- To manage laundry and linen.
- To control pests.
- To keep up the hotel with classy interior decoration.
- To take care of the furniture, fittings, and fixtures of the entire hotel.

There are various divisions (or departments) of a hotel. They are given below.

**Front Office** It is responsible for guest check-in and check-out, mail and information services, and concierge services such as tour booking, reserving theatre and restaurants, providing airport taxi service, etc.

**Food and Beverage department** is responsible for preparing menus, foods, and managing inventory of food and beverage items. It includes food and beverage preparation and service for restaurant, lounge, coffee shops, bars, parties, and room service.

**Uniformed Service Department** It includes parking and door attendants, drivers, porters, and bell attendants.

Housekeeping includes the duties of keeping the areas of the hotel clean, tidy, hygienic, and pleasant. It also performs the duties pertaining to decoration of hotel premises.

**Sales and Marketing** All sales, services, advertising, promotions, and public relations are taken care of by this team.

**Security manager and security workers** work to keep the property safe and secured from external hazards.

**Accounts** conducts all financial activities like producing bills and receiving payments, computing employees' compensations and delivering payments. They also carry out the activities such as compiling monthly and annual income statements, depositing and securing cash, and controlling and monitoring assets.

**Maintenance department** is responsible for the maintenance of the property. It takes care of repairing furniture and fixtures, and painting the required area. When the hotel is small, these works are contracted from an outside agency.

**Engineering and Technology** is responsible for keeping all of its equipment operational. The duties include maintaining telephone, hotel management software, internet etc. It is also responsible for implementing any new changes required such as upgrading the software and hardware.

Human Resource Department is responsible for interviewing and recruiting qualified staff to be placed at appropriate positions. They also conduct exit interviews for the employees who wish to quit the work. HRD works to set wages and salaries based on regional market rates and ensures that the hotel business meets safety and health administration standards.

In all these departments, the efforts of housekeeping department are overt. They are directly visible to the guests even before they try food or avail other amenities. Housekeeping creates the first impression about the hotel in the guests' minds. Hence this department can be said as the heart of the hotel business.

#### Housekeeping Department Layout in Hotel

The layout of the housekeeping department depends on the total number of Guestrooms, Outlets, and Required Staff. The following areas of the department are the most prominent ones:

- Office of the Executive Housekeeper: The administrative work of the department is carried out here.
- Housekeeping Control Desk: It is accessible and operational 24 hours a day. The housekeeping staff reports at the start and end of the shift here. There are notice boards, storage shelves, registers, lost and found cupboard, and key-hanger matrix.
- Laundry Area: Washing, ironing, dry cleaning, folding of linen and staff uniform takes place here.
- Linen Room: Here, the linen of the hotel such as bed-sheets, towels, pillow cases, etc., are stored, collected, and carried to the required places in the hotel.
- Uniform Room: The staff uniforms are collected, stored, and distributed from here.
- Tailor Room: Here, stitching and repairing of linen and uniforms takes place.
- Housekeeping Stores: It is a storage area where the cleaning equipment and items, and guest supplies are securely stored.
- Flower Room: It is an air-conditioned room with worktables, sink and water supply, cupboards to store vases and stones, and a counter.
- Lost and found: It stores all the items left by the guests. It directly communicates with the front office desk, as there the guests tend to first enquire about their lost articles.

#### Housekeeping: Areas of Responsibility

The housekeeping department is responsible to keep the following areas clean and tidy.

- Guest Rooms
- Guest Bathrooms
- Public Areas such as Lobby and Lifts
- Banquets and Conference Halls
- Parking Area
- Sales and Admin Offices
- Garden

Apart from the cleaning task, the housekeeping is also responsible for handling keys of each floor. In addition, it manages the laundry, which is often at some places considered as a sub-department of housekeeping.

#### Vocabulary list

1. Check-In – регистрация (при въезде в гостиницу)
2. Check-Out – выселение (выезд из номера гостиницы)
3. Did not Check Out – не проверять при выселении
4. Do Not Disturb – не беспокоить
5. Due Out – подлежат отправке
6. Food and Beverage Product - продукты питания и напитки
7. General Cleaning – генеральная уборка
8. Guest Room Attendant – комната для гостей
9. Housekeeping - уборка номеров
10. Laundry Area - прачечная

11. Linen Room – гладильная комната
12. Uniform Room - гардероб
13. Tailor Room - портная
14. Housekeeping Stores – хозяйственные отделы
15. Banquets and Conference Halls – банкеты и конференц-залы
16. Parking Area - парковка
17. Guest Rooms – гостевые комнаты
18. Bridal Suite – люкс для новобрачных

## **Задание 2.**

Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What is Housekeeping?
2. What are the main objectives of hotel housekeeping?
3. What are the main divisions (or departments) of a hotel?
4. What is the Front Office responsible for?
5. What is the main function of Food and Beverage department?
6. What does Uniformed Service Department include?
7. What are Maintenance, Human Resource and Engineering and Technology departments responsible for?
8. What is the main function of Human Resource Department?
9. What does the layout of the housekeeping department depends on?
10. What are the most prominent areas of the Housekeeping department?

**Тема «Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов»**

## **Задание 1.**

Переведите письменно предложения на английский язык, используя словарь.

Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер, которому подчинены горничные, дежурные по этажу, супервайзеры, стюарды и некоторые другие категории работников. Основной обязанностью горничных является уборка номеров. Уборка номеров бывает ежедневная; после выезда проживающего и генеральная. Каждый день горничная выполняет текущую и промежуточную уборку номеров. Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности: вначале работы ведутся в забронированных номерах, затем убираются номера, только что освободившиеся от проживающих гостей, в последнюю очередь выполняется уборка в занятых помещениях. Генеральная уборка номерного фонда и всей жилой части гостиницы производится не реже одного раза в 10 дней. В некоторых гостиницах имеется должность сменного супервайзера, который осуществляет контроль за работой смены горничных, с тем чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В обязанности супервайзера также входит передача в службу приема информации о свободных и занятых номерах. В гостиницах высоких категорий обслуживания (отелях люкс) имеются стюарды, которые начинают свою работу во второй половине дня. В обязанности стюарда входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, приданию номера нарядного вида.

## **Задание 2.**

Заполните пропуски в тексте подходящими по смыслу словами:

- a) carries out
- b) Housekeeping (2)

- c) tiring job
- d) cleaning a room
- e) washing floors
- f) lifting mattresses
- g) Housekeepers
- h) vacuuming
- i) the number of beds
- j) the size of the room
- k) housekeeper

(1)\_\_\_\_\_ in a hotel is a very physically demanding job that includes many, varied tasks. Typically, in this case study, (2)\_\_\_\_\_ were responsible for cleaning 16 rooms per shift. The actual amount of work depends on (3)\_\_\_\_\_ and (4)\_\_\_\_\_.

A (5)\_\_\_\_\_ needs between fifteen and thirty minutes to do one room. A housekeeper (6)\_\_\_\_\_ the following tasks: making beds tidying rooms, cleaning and polishing toilets, taps, sinks, bathtubs and mirrors, (7)\_\_\_\_\_, removing stains, (8)\_\_\_\_\_. A housekeeper changes body position every three seconds while (9)\_\_\_\_\_. If we assume that the average cleaning time for each room is twenty-five minutes, we can estimate that a housekeeper assumes 8,000 different body postures every shift. In addition, forceful movements while using awkward body positions include (10)\_\_\_\_\_, cleaning tiles, and vacuuming every shift. (11)\_\_\_\_\_ is a physically demanding and very (12)\_\_\_\_\_.

### **Задание 3.**

Прочитайте и разыграйте диалог по ролям. Составьте диалоги по образцу, используя слова и словосочетания из упражнения 3:

- Room service. Can I help you?
- Good morning. This is room 365. Could you send breakfast to my room, please?
- Certainly, madam. What would you like to have?
- A glass of orange juice, one serving of bacon and eggs, a toast with some butter and marmalade and a cup of black coffee, please. How long will it take?
- Well, about 15 minutes.
- That would be fine. I'm going to take a nap after breakfast. So is it possible to get a wake-up call at noon, please?
- Sure. I'll call you at 12 o'clock. Would you like anything else?
- Yes. I'd like to know which floor the swimming-pool is here.
- The swimming-pool, the sauna and the gym are on the first floor.
- Great. Thanks. And do you have laundry service? Could you send someone to pick up the laundry from my room?
- Sure. I'll ask the housekeeping staff to pick it up right now.
- Sounds good. And another thing is - my room is quite messy. Could you, please, clean it and change the bed sheets?
- OK. We shall do it after lunch then.
- Thank you very much. Is it possible to have an extra blanket, please? It was quite cold at night.
- No problem, madam. I'll send it to your room right now.
- Thanks a lot. I appreciate your help.
- You are welcome.

**Тема «Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики»**

**Задание 1.**

Прочитайте текст и обсудите с преподавателем.

First impressions last a life time, or at least until the guests check out, so it is important to make a good first impression. There are numerous expressions that can be used when first greeting people. Some are very formal and appropriate for greeting guests and some are more informal and should only be used with friends or co-workers. Obviously, employees of the hotel industry should use the more formal expressions; however, the less formal expressions will also be presented to give learners a well-balanced repertoire to choose from.

**Задание 2.**

Прочитайте следующие фразы в парах:

**Formal Expressions**

- Good morning (sir/ma'am)
- Good afternoon (sir/ma'am). Welcome to (name of hotel/restaurant, etc)
- Good evening (sir/ma'am)

How are you this morning (afternoon, evening, today)?

**Less Formal Expressions**

- Hello
- Hi
- What's up?
- How's it going?
- How can I help you today ma'am (sir)?
- Can I be of assistance?
- How may I assist you?
- May I assist you with anything?
- What can I do for you today?

**Задание 3.**

Разыграйте диалог по образцу.

Staff: Good morning Ma'am. Welcome to the (...Spa)

Guest: Thank you.

Staff: How can I help you today?

Guest: I'm here for a (...massage).

**Задание 4.**

Прочитайте текст и обсудите его с преподавателем.

In normal social situations, to continue an interaction after a greeting, it is customary for people to introduce each other by giving their names (assuming of course they are meeting for the first time). But remember, that not all hotel employees would normally exchange names with a guest. For example, a bell man would not usually tell a guest his name, but a waitress in a restaurant may, as part of the standard restaurant greeting (such as "Welcome to the Beef House. My name is Rebecca and I'll be your waitress tonight"). Guest service representatives who interact with VIP guests may be more inclined to make a formal introduction as part of the extended service provided VIP's.

**Задание 5.**

Прочитайте следующие фразы в парах:

- Hello I'm ...(Emily Pearson)
- What's your name? My name is...(Bob Friendly)
- It's a pleasure to meet you. Nice to meet you, too.
- Allow me to introduce myself. I would like to introduce myself.
- This is ... (Mrs. Harris)
- I would like to introduce... (my boss, Mr. Larson).
- Please allow me to introduce ... (my friend John).

Прочитайте диалог и разыграйте его по ролям:

Staff: Hello, I'm Ms. Jandee.

Guest: Hello, Ms. Jandee, I'm Susan Appleton.

Guest: My name is John Grey.

Staff: Nice to meet you Mr. Grey, I'm Mrs. Sukjoy.

Guest: I'm George Franks. What's your name?

Staff: My name is Sopida, Sopida Hakam. It's a pleasure to meet you Mr. Franks.

Guest: Allow me to introduce myself. My name is Frank Jeffers.

Helen: I delighted to meet you Mr. Jeffers. My name is Pornpan Orasa.

Peter: Sam Kellogg, I would like to introduce Miss Helen Cranston.

Sam: Hello Miss Cranston, nice to meet you.

Helen: Nice to meet you too Mr. Kellogg.

Bob: Min Ju, this is my friend Betty Watson.

Min Ju: Hi Ms. Watson, a pleasure to meet you.

Betty: Same here.

Alice: Harry, let me introduce my supervisor, Mr. Lee

Harry: Mr. Lee, it's good to meet you.

Mr. Lee: Good to meet you too. But please, call me Sammy.

### **Задание 6.**

Потренируйтесь в использовании вышеприведенных выражений, проводя аналогичные диалоги с партнером, один партнер берет на себя роль гостя, а другой - роль персонала.

#### **IF GOOD**

- How are you? Great.
- How's it going? Couldn't be better.
- How has your day been? Fantastic.

#### **IF SO-SO**

- How have you been? Could be worse.
- How's the family? Fair to middling.
- Did you have a good day? I can't complain.

#### **IF BAD**

- How do you feel? Not too good.
- How was your day? I've had better days.
- Have you had a good day? No, it was lousy.

### **Задание 7.**

Прочитайте и разыграйте диалог по ролям:

Staff: Good afternoon, welcome to The Plaza.

Guest: Hi.

Staff: How can I help you today?

Guest: I need to check in.

Staff: Of course sir, My name is Sopida Hakam and I'll be your guest representative during your stay. Could I have your name please?

Guest: Freddy Benson.

Staff: Yes Mr. Benson, here you are. And how are you today?

Guest: Tired actually, it was a very long flight.

Staff: Well, I'll get you checked in as soon as possible so you can relax.

Farewells

### **Задание 8.**

Прочитайте текст и обсудите с преподавателем

After greetings, introductions, and polite conversation people will go their separate ways. There are numerous expressions that can be used when giving farewells. Some are more formal than others. Obviously the more formal expressions are more appropriate when interacting with guests

More Formal expressions

- Goodbye. Thank you for coming. Have a pleasant day.
- Goodbye, please come again.
- Goodbye, I hope to see you again.

Less Formal Goodbyes

- See you later (soon)
- So long
- Good bye (bye) Please come again
- I have to run.
- I have to be going now.
- Catch you later See you again

### **Тема «Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены»**

#### **Задание 1.**

Прочитайте диалог по ролям и ответьте на вопрос: What's happened during the shift of Sarah and Mary?

In the staff room of the Elliot Hotel, two house-keepers are discussing their day so far:

Mary: At last a break, I feel like I have been on my feet for days!

Sarah: Yes, it has been a tough shift today. Twenty six departures and 14 stays. I don't know how we are going to finish everything on time.

Mary: I know. I am only half-way through, that last room I cleaned was filthy. I am always amazed that people can leave the room in that kind of state. I would be embarrassed to do that.

Sarah: How bad was it?

Mary: Well, I won't tell you what I found in the sink, but I had to sanitize it twice! And oh, the smell. I used almost a whole can of deodorizer before it was gone.

Sarah: Yuck. I have been quite lucky today. Most of my rooms were not so bad, but one of them had a horrible chocolate stain on the bedding. At least I hope it was chocolate.

Mary: How many rooms do you have left?

Sarah: Just 6 stays, but I said I would work late and deep-clean the two empty rooms.

Mary: Ah, ok. I suppose at least with the stays you don't need to worry too much about scrubbing the bathroom, just a little dusting and polishing.



Sarah: Yes, but you know that Miss Simms is on duty today so we have to make sure that the rooms are perfect, and every single item on our check-list is done. You know what she says “cleanliness is next to godliness”.

Mary: She shouted at me the other day for not replenishing my cart at the end of my shift. I told her that I would do it in the morning, but that wasn’t good enough for her. I think she has forgotten what it is actually like to do the job and not just supervise.

Sarah: I know. The worst thing is she has decided to run another training session on using hazardous chemicals, and it’s on my day off so I have to come in. I mean, nothing has changed since the last training so what is the point?

Mary: I have absolutely no idea, the last training was only a month ago and we haven’t got any new staff, maybe she just wants to feel important.

Sarah: That could be it. Did you hear about what happened to Jane yesterday?

Mary: No what?

Sarah: Well she was doing some guest laundry and there was a red sock left in the washing machine, well, the whole wash came out pink. Miss Simms was so angry that she gave Jane every single turndown shift for the next two weeks so now she has to come in twice a day.

Mary: I think that’s a bit unfair, accidents happen.

Sarah: Yes, but I heard that Jane didn’t report a few technical problems with the rooms last week, so Miss Simms was already angry at her.

Mary: I see. Do you know when the new room supplies will be coming in?

Sarah: The day after tomorrow I think. I know that I have the ballroom scheduled for a full cleaning then and we need the delivery before I can do that, we are out of disposable gloves.

Mary: Great. Anyway, I suppose I better be getting back soon. Is John working today? I need a strong man to help me with the bags of linens.

Sarah: Yeah, he should be in the bar area now, or if not in the basement. If I see him, I will tell him that you want him.

Mary: Thanks.

Sarah: See you around Mary.

1. Ответьте на вопросы по диалогу:

1. What were Mary and Sarah talking about?
2. Why did Mary surprise after guests leave the hotel?
3. What’s happened with Jane?

## **Задание 2.**

Выпишите выделенные слова и переведите их на русский язык:

filthy, deodorizer, bedding, deep-clean, cleanliness, dusting, polishing, check-list, scrubbing, replenishing, cart, hazardous, laundry, turndown, report, supplies, scheduled, disposable, linens.

**МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

## **Тема «Оформление технологических документов службы номерного фонда»**

### **Задание 1.**

Расшифруйте следующие статусы номеров:

<b>№ комнаты, Шифр</b>	<b>Расшифровка</b>
№ 301 – CL AE	чистый номер, готовый к заезду
№ 305 – VAC / CLN / INSP	

№ 412 – DI DN	
№ 504 – DI DP	
№ 511 – CL OC	
№ 628 – DI OC	
№ 629 – DI DP AE	

### **Тема «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.

### **Тема «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 «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.

## **Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

### **МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

#### **Тема «Введение лексики, закрепление в упражнениях»**

#### **Vocabulary list**

Executive Housekeeper - менеджер службы обслуживания номерного фонда

Deputy Housekeeper – заместитель менеджера службы обслуживания номерного фонда

Floor Supervisor - ответственный менеджер по этажу

Public Area Supervisor – ответственный за общественный порядок отеля

Night Supervisor – менеджер ночной смены

Uniform Room Supervisor – ответственный за гардеробную

Linen Room Supervisor – ответственный за бельевую комнату

Linen Room Attendant – горничная бельевой комнаты

Uniform Room Attendant – горничная гардероба

Operating Staff / Attendants – обслуживающий персонал

Guest Room Attendant – горничная гостевого номера

Storekeeper – заведующий складом

Night Shift Attendants – горничная ночной смены

Public Area Attendants – обслуживающий персонал в общественных местах

### **Задание 1.**

1. Прочитайте ирландскую пословицу, объясните как вы понимаете ее смысл?

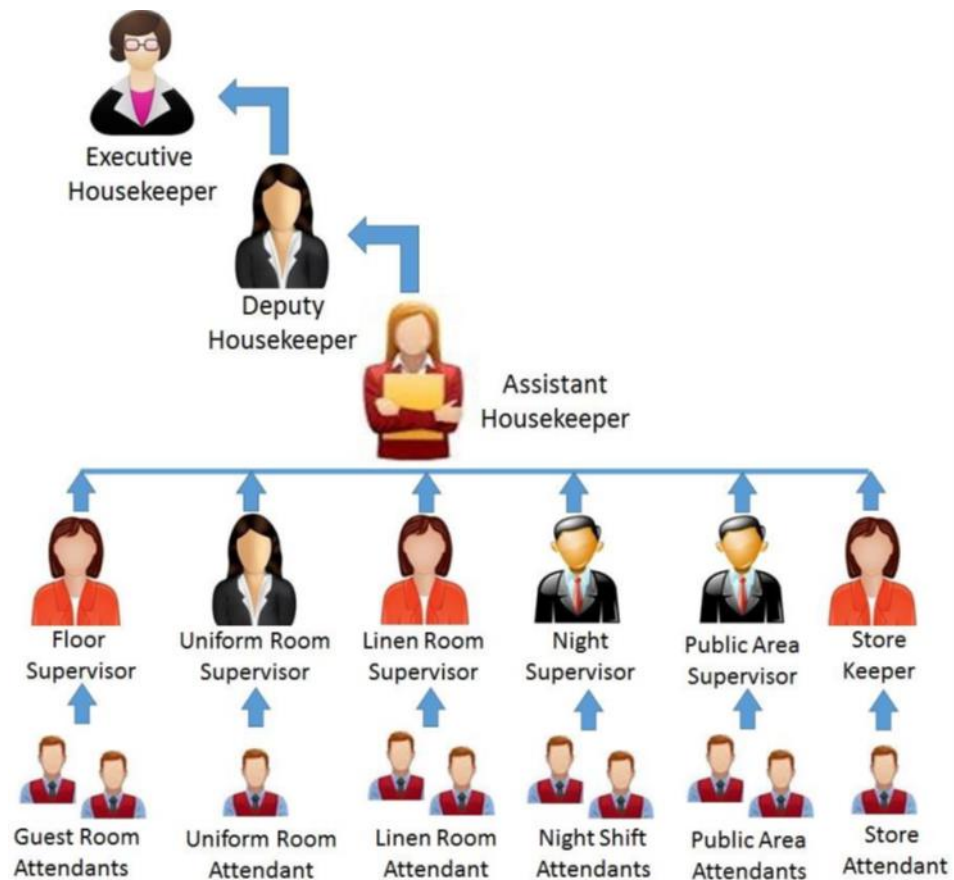
“A new broom sweeps clean; but an old broom knows the corners.”

An Irish Saying.

2. Прочитайте и переведите текст.

There is a huge workload on the hotel housekeeping staff. The housekeeping work is carried out at various levels such as managerial level, supervisory level, and operational level. Let us see more about the staff and qualities they should possess.

The general structure of housekeeping staff is as shown below:



The Executive Housekeeper is the chief of housekeeping department. The Deputy Housekeeper and Assistant Manager of Housekeeping report to him. Their responsibilities include:

- Ensuring overall cleanliness and aesthetics of the hotel.
- Ensuring overall sanitation, comfort, and ambience of the hotel.
- Training the new joiners and motivate the existing employees.
- Modelling and establishing Standard Operating Procedures (SOPs) for cleaning and decorating.
- Monitoring regular inventory of guest supplies and linen.
- Monitoring housekeeping equipment and hotel property.
- Evaluating employee performance, and handling their training, promotions, and transfers.

- Organize flower arrangements for events.

- Presenting the estimate of the required budget to the General Manager of the hotel.

The supervisors report to the Assistant Housekeeper. Their positions and their respective responsibilities include:

Floor Supervisor

- Issuing keys to the room attendants.
- Coordinating floor operations and tray clearance with room attendants.
- Inspecting rooms for readiness and reporting to the front office for the same.

- Catering for VIP facilities and providing special supplies such as hot drinking water, baby-sitting provision.

#### Public Area Supervisor

- Ensuring that cleanliness is maintained at all times in public areas such as lobby, lifts, parking, swimming pool, coffee shop, conference hall, banquet hall, and restaurant.
- Ensuring banquet and conference halls are well kept and ready.
- Ensuring the concerned operating staff is available as per the schedule.

#### Night Supervisor

- Ensuring provision of guest supplies such as water, extra bed, fans, or towels.
- Ensuring the operating staff working at night is following all cleaning SOPs.
- Supervising hotel area at night and ensuring cleanliness in all areas of hotel.

#### Uniform Room Supervisor

- Providing clean, ironed, and fresh uniforms to the hotel staff.
- Suggesting procurement of any uniforms required.
- Checking repaired linen from tailor room.
- Keeping track of number and condition of uniforms.

#### Linen Room Supervisor

- Inspecting linen and sending it to the laundry.
- Checking linen from laundry and sending it for ironing.
- Maintaining linen influx and out flux register.
- Checking repaired linen from tailor room.
- Suggesting linen replacements if required.

#### Operating Staff / Attendants

The positions and responsibilities of the Operating Staff/Attendants are explained below.

#### Uniform Room Attendant

- Collecting uniforms of staff at the end of every shift and maintaining them to be used for the next time.
- Maintaining the shelves of uniforms and linens clearly.
- Giving and taking back the uniforms from the staff.

#### Linen Room Attendant

- Segregating the dirty linen according to its type and sending it to the laundry.
- Keeping the track of linen count before and after laundry.
- Stacking towels, bed sheets, pillowcases, table napkins separately into different sections of shelves.

#### Guest Room Attendant

- Reporting to the floor supervisor.
- Cleaning the guest rooms, guest bathrooms, and the corridors.
- Changing the linen of the guest room and guest bathrooms.
- Topping up the guest supplies.
- Making guest-room beds.
- Replenishing the hotel cleaner's trolley with supplies and linens for the next shift staff.

#### Storekeeper

- Reporting to the floor supervisor.
- Keeping the count of cleaning equipment and items such as cleaners and detergents.
- Generating requisition to purchase the required material.

#### Public Area Attendants

- Reporting to public area supervisor.
- Keeping the parking, lobbies, guest rooms, lifts, and corridors in best maintained status.
- Keeping these areas smelling fresh and clean.

#### Night Shift Attendants

- Reporting any hotel safety issues to the night supervisor.
- Performing housekeeping duties during night.



## Задание 2.

Посмотрите на иерархию сотрудников службы обслуживания и эксплуатации (см. в тексте), расскажите какие должностные обязанности выполняет каждый из сотрудников? Составьте предложения.

- Ensuring overall cleanliness and aesthetics of the hotel.
- Training the new joiners and motivate the existing employees.
- Modeling and establishing Standard Operating Procedures (SOPs) for cleaning and decorating.
- Monitoring housekeeping equipment and hotel property.
- Evaluating employee performance, and handling their training, promotions, and transfers.
- Presenting the estimate of the required budget to the General Manager of the hotel.
- Coordinating floor operations and tray clearance with room attendants.
- Inspecting rooms for readiness and reporting to the front office for the same.
- Ensuring that cleanliness is maintained at all times in public areas such as lobby, lifts, parking, swimming pool, coffee shop, conference hall, banquet hall, and restaurant.
- Ensuring banquet and conference halls are well kept and ready.
- Ensuring the concerned operating staff is available as per the schedule.
- Checking repaired linen from tailor room.
- Checking repaired linen from tailor room.
- Collecting uniforms of staff at the end of every shift and maintaining them to be used for the next time.
- Stacking towels, bed sheets, pillowcases, table napkins separately into different sections of shelves.
- Replenishing the hotel cleaner's trolley with supplies and linens for the next shift staff.
- Keeping the parking, lobbies, guest rooms, lifts, and corridors in best maintained status.
- Performing housekeeping duties during night.

## Задание 3.

Сопоставьте соответствующие ответы с вопросами:

1. How will you be paying today sir?
  2. Do you accept Master Card?
  3. This bill seems to be really high. Is this right?
  4. That will be 39.75, sir.
  5. Could I have a receipt please?
  6. Does this include the service charge?
  7. Would you like that charged to your room sir?
  8. Did you have anything from the mini bar sir?
  9. This bill includes the cost of a coffee?
  10. Where can I exchange dollars into baht?
- 
- a. I'm sorry for the mix up sir. Let me correct that.
  - b. Yes it does, sir.
  - c. You can do that at the front desk, sir.
  - d. No, that's OK. I'll pay cash.
  - e. With the prices you charge! No way.

- f. I'm sorry, sir, we only accept Visa or American Express.
- g. Here's \$50. Keep the change.
- Of course ma'am, here you go.
- h. With cash.
- i. I didn't have any coffee.
- j. I'll double check it for you sir, if you like.

#### **Задание 4.**

Прочитайте текст и обсудите его с преподавателем

In order to get the most satisfaction (and their money's worth from their stay) guests make requests. Most of these requests will be reasonable, such as asking for more napkins in a restaurant or having a burnt out light bulb replaced in their room. Some requests may be outrageous and outside the normal service parameters of the hotel. In either case, the requests must to politely listened to and professionally attended to.

Possible guest's request

Could I have another order of garlic toast?

I would like extra soap and shampoo left in the room.

Would it be possible to get a two minute boiled egg?

Could you arrange a tee time of 7:00 AM for four at the Country Club?

The guests in the next room are very noisy. Could we change rooms?

Is it possible to get free samples of all the facial products the spa sells?

Responses to requests

- Yes sir, I'll take care of that right away.
- I'll attend to that immediately.
- I'm not sure; let me talk to my supervisor. I'll be back in a moment
- Of course ma'am, I'll get right on that.
- Certainly sir, I'll be right back with that item.
- I'll see if I can find some.
- I'll get some right away.

#### **Тема «Развитие навыков устной речи»**

##### **Задание 1.**

Прочитайте следующие диалоги и разыграйте их по ролям:

Bell Desk

Guest: Please be very careful with that bag, there are fragile items inside.

Staff: Not to worry sir, I'll be extremely careful.

Engineering/maintenance staff

Guest: Is it possible to fix the drip in the sink. It keeps me awake at night.

Staff: I'll take a look at it right away sir. It probable just needs a new washer.

Food and Beverage staff

Guest: Instead of herbal tea, do you happen to have Earl Grey?

Staff: I'm sorry ma'am, but the herbal tea is all we have at the moment.

Front Desk Staff

Guest: Could you fill out the form for me. I hurt my writing hand?

Staff: Of course sir. First, how do you spell your family name?

Health and Leisure Staff

Guest: Could I get more weights added to this machine. This is no challenge at all.

Staff: I'll get more weight right away. How much more would you like?

Housekeeping Staff

Guest: Is it possible to get another pillow. This one smells funny.

Staff: Of course ma'am, I'm very sorry. I'll bring you a new one as soon as I finish up with the room, if that's OK.

Guest: Thank will be fine, thank you.

Kitchen Staff

Guest: Could I get fresh pineapples finely diced mixed in with the pancake batter?

Staff: Of course sir, as you like.

Spa Staff

Guest: Could I get a free sample of these products?

Staff: Which products would you like samples of?

Guest: How about all of them?

Staff: We don't have samples for all of the products, but you can have the samples we have.

## Задание 2.

Потренируйтесь в использовании вышеприведенных выражений, проводя аналогичные диалоги с партнером, один партнер берет на себя роль гостя, а другой - роль персонала.

Bell Desk Staff

- Guest requests help to get luggage from trunk of car
- Guest requests to leave luggage at bell desk while he has a drink
- Guest requests a luggage cart
- Guest requests luggage be put on bed in the room
- Guest requests that luggage be delivered to his room while he eats lunch
- Guest requests that staff be careful with a large fragile package Engineering/

Maintenance Staff

- Guest requests a light bulb be replaced
- Guest requests that the TV set be repaired
- Guest requests that maintenance staff return for repairs in 30 minutes
- Guest requests a broken chair be replaced or repaired
- Guest requests that a stuck patio door be unstuck
- Guest requests that air conditioning filters be changed Food and Beverage Staff
- Guest requests an unknown cocktail- the guest will tell the bartender how to make it.

- Guest requests no ice in their ice tea
- Guest requests a high chair her child
- Guest requests a birthday cake with nine candles
- Guest requests garlic bread toasted very brown
- Guest requests an ashtray in a non-smoking restaurant Front Desk Staff
- Guest requests help in changing an airline reservation
- Guest requests that a rental car to be arranged
- Guest requests a bottle of Chateau la Mothe 1997 be placed in the mini bar daily
- Guest requests help filling out the registration form
- Guest requests that the chef prepare a meal using the guest's recipe
- Guest requests that a daily newspaper be delivered to his room by 5:00 Am daily

Health and Leisure

- Guest requests doubles partners for tennis
- Guest requests a spotter for weight lifting
- Guest requests to have a birthday party for their child at the children's program
- Guest requests a new activity for the children's program, -macramé

- Guest requests two weeks of golf lessons with a pro instructor
- Guests requests extra towels in the shower room Housekeeping staff
- Guest requests a changing table for a baby
- Guest requests softer pillows
- Guest requests that his room be cleaned only after 3 PM
- Guest requests more shampoo be left in the room
- Guest requests not to have mini bar restocked daily
- Guest requests bathtub be disinfected daily with bleach

#### Kitchen Staff

- Guest requests an omelet with red peppers, Tabasco sauce, and diced carrots
  - Guest requests a bottle of Dom Perignon Champagne with strawberries and milk for breakfast
  - Guest requests a 15 item salad with vinegar and oil dressing
  - Guest requests an angel food cake with blueberry frosting
  - Guest requests his bacon and sausage be almost burnt
  - Guest requests a steak with all fat and gristle removed before being cook Spa
- Guest requests a free sample of all products
- Guest requests a massage before the normal Spa hours
  - Guest requests a cup of hot Earl Grey tea, with milk after the massage, instead of the house tea
  - Guest requests a massage fully clothed
  - Guest requests a three hour foot massage
  - Guest requests to change an appointment time

#### 2. Have a discussion about the types of requests guests make.

- Can most of the requests be accommodated?
- What is the most unusual request that a guest has made?
- Are most guests polite when they make requests - or is it more like a demand?
- If a staff goes above and beyond the normal assigned duties to fulfill a request, how do the quests acknowledge it - do they thank the staff profusely, commend them to their supervisor, give bigger tips?

### **Тема «Выполнение упражнений с использованием лексики»**

#### **Задание 1.**

Переведите письменно предложения на английский язык, используя словарь.

Служба управления номерным фондом (служба эксплуатации номерного фонда) - подразделение гостиницы, обеспечивающее техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта; обеспечивающее обслуживание гостей в номерах, поддерживающее необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимающееся оказанием бытовых услуг гостям.

Служба управления номерным фондом возглавляется менеджером службы эксплуатации номерного фонда - ответственным лицом гостиницы, в задачи которого входит руководство группой по ремонту и обслуживанию номерного фонда, горничными, уборщицами, консьержами и т.д.

Служба горничных в большинстве случаев является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о получении услуг гостиничного размещения,

так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов.

Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы. Получает задание и распределяет его выполнение среди подчиненных старшая горничная, одновременно выполняя административные функции, возложенные на нее исполнительным директором.

## **Задание 2.**

Заполните пропуски в тексте подходящими по смыслу словами:

- a) Executive Housekeeper
- b) to clean
- c) room attendants (3)
- d) Linen Room Attendants
- e) operating staff (2)
- f) guest room attendants
- g) check out
- h) check in
- i) housekeeping service (2)
- j) housekeeping department

When guests stay at the hotel they expect somebody (1)\_\_\_\_\_ their rooms. The (2)\_\_\_\_\_ does it. At the head of the (3)\_\_\_\_\_ is the (4)\_\_\_\_\_. He supervises the (5)\_\_\_\_\_. Guest room attendants prepare the rooms before the guests (6)\_\_\_\_\_.

The housekeeper tells the (7)\_\_\_\_\_ to general clean the rooms or to make up the rooms. He may ask the (8)\_\_\_\_\_ to scrub down the bath-rooms or just change the bed linen and the towels. Generally the (9)\_\_\_\_\_ air the rooms, make the beds, dust the furniture, vacuum clean the floor, wash the bathroom, empty the waste baskets. (10)\_\_\_\_\_ use carts to carry supplies of toiletries: shampoos, soaps, tissues, shower caps as well bed and bath linens. There are containers for dirty linen and rubbish on those carts. (11)\_\_\_\_\_ use master keys to provide security for the hotel rooms. If the guests need extra bedding or rollways, the (12)\_\_\_\_\_ will do it. The (13)\_\_\_\_\_ provides hair-dryers and irons if the guests need them. When guests (14)\_\_\_\_\_, the housekeeper insects the rooms. The housekeeper inform which rooms are occupied and which rooms are vacant.

## **Тема «Составление диалогов»**

### **Задание 1.**

Составьте диалоги, используя следующие фразы:

When offering help

- Would you like some help?
- Can I give you a hand?
- Do you need any help?
- May I offer my assistance?
- Need any help? When asking for help
- Could you give me a hand?
- Would you mind helping me out?
- Could you help me please?

- I need some assistance please.
- When responding to help
- Of course ma'am, what can I do for you?
  - Oh course sir, how can I help?
  - Of course, what do you want me to do?
  - I'd be happy to assist you.
  - Yes sir, how can I assist you?

## **Задание 2.**

Разыграйте следующие диалоги по ролям.

Bell Desk Staff

Staff: Excuse me ma'am, could I help you with your bags?

Guest: That would be great thanks.

Guest: I don't understand what the taxi driver is trying to say. Could you translate for me?

Staff: Of course sir, I'd be delighted to help.

Guest: Oh, thank you. I would really appreciate that.

Engineering/Maintenance Staff

Staff: Would you like me to help you reset the safe combination?

Guest: That would be great thanks.

Guest: Could you set the thermostat to 27°.

Staff: Of course sir, I'd be happy to.

Food and Beverage Staff

Staff: Would you mind holding my dog while I dig some money out of my purse?

Guest: Certainly ma'am. What's the dog's name?

Guest: Could you watch my child for a second while I go get her some ice cream?

Staff: Of course ma'am, I'd be delighted to.

Front Desk Staff

Staff: Could I hold your packages while you sign in?

Guest: Thanks; that would help a lot.

Guest: Excuse me, but can you help me?

Staff: Of course ma'am, what can I do for you?

Guest: Someone just stole my purse off my shoulder outside the hotel.

Staff: That's terrible. Why don't you seat down here and I'll call the police for you.

Guest: Thank you; I appreciate your help.

Health and Leisure Staff

Staff: Let me help you add some more weights sir.

Guest: Thanks, much appreciated.

Guest: Could you give me a hand?

Staff: Of course sir, what do you need?

Housekeeping Staff

Staff: Pardon me sir, but it looks like you could use some help with those packages.

Guest: I sure could, thanks.

Guest: Could you help me set the ironing board and iron please.

Staff: Of course ma'am. Where would you like it set up?

Kitchen Staff

Staff: Would you like some help carrying one of those plates?

Guest: Yes, I really could use four hands.

Guest: Could you assist me in operating this coffee dispenser.

Staff: My pleasure ma'am. You have to press down here.

Spa Staff

Staff: Let me help you with those packages ma'am.

Guest: Thank you, that's very kind.

Guest: Could you help me take off my shoes. I hurt my back this morning and it's hurts to bend over.

Staff: Of course sir.

### **Задание 3.**

Потренируйтесь в использовании вышеприведенных выражений, проводя аналогичные диалоги с партнером, один партнер берет на себя роль гостя, а другой - роль персонала.

- b. Help a guest move luggage
- c. Help a guest put a box in a trunk
- d. Help a guest use an ATM
- e. Help a guest that had her purse stolen
- f. Help a guest carry a handful of shopping bags
- g. Help a mother carry a baby and push a stroller at the same time
- h. Help a limping elderly man to the elevator

**Тема «Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики»**

### **Задание 1.**

Vocabulary list

Front office manager – руководитель службы регистрации (администратор гостиницы)

Emergency communications manager on duty – дежурный менеджер по чрезвычайным ситуациям

General manager – главный менеджер

Assistant general manager – помощник главного менеджера

Director of security – начальник отдела безопасности

Director of maintenance - начальник управления технического обслуживания

Food and beverage manager - менеджер службы питания или ресторана

Banquet manager - банкетный менеджер

Restaurant manager - директор ресторана

Director of marketing and sales – коммерческий директор

Controller – главный бухгалтер

Front desk clerk on duty – дежурный менеджер службы приёма

Night auditor - ночной аудитор

Emergency communication – связь при чрезвычайных ситуациях

Evacuation – эвакуация

Прочитайте и переведите текст

There are times when guests and employees must evacuate a building in a nonemergency situation. Although it is imperative that the building be emptied, evacuation is not as urgent as it is during a fire. Examples of such situations include a bomb threat, a fire in an adjacent building, a gas leak, or an electrical power outage. When these situations occur, an emergency communication system must be in place to ensure an efficient evacuation.

The director of security, in conjunction with the front office manager and civil authorities, should develop a plan for all departments. The role of the front office is essential in directing communications with guests and employees. The front office staff is responsible for

alerting employees and guests that an emergency situation exists. The emergency communication plan should establish a communications hierarchy, which is a listing of the order in which management personnel may be called on to take charge; emphasize cooperation between the hotel and civil authorities; and provide training.

#### How to Handle Emergency Situations in Hotel?

Guests were brought to the hotel's parking lot, where they were given water and clothing provided by Bass Pro Shops Outdoor World, a part of the hotel complex. Staff accounted for guests by matching names with the registration list. All guests accompanied by Embassy Suites staff, were relocated within 90 minutes to nearby hotels. The following discussion of planning for effective emergency communication outlines the most important features of such a plan.

#### Developing the Emergency Communication Plan

The emergency communication plan is developed in cooperation with the director of security, the front office manager, and local civil authorities. These individuals are responsible for developing a plan that will be used in the event of an impending life threatening emergency and will also include considerations for training staff and employees.

#### Emergency communications manager on duty

The job description of each management position will include a task entitled "emergency communications manager on duty." This duty requires the person to act as the liaison between the hotel and the civil authorities. Each member of the management staff will receive adequate training in the responsibilities of the job. The role of emergency communications manager on duty is assumed in the following order:

- General manager
- Assistant general manager
- Director of security
- Director of maintenance
- Food and beverage manager
- Banquet manager
- Restaurant manager
- Director of marketing and sales
- Controller
- Housekeeper
- Front office manager
- Front desk clerk on duty
- Night auditor

#### Responsibilities of the front office

On receipt of a call informing the hotel that the guests and employees are in danger, these procedures are to be followed:

1. Remain calm. Write down the name, phone number, affiliation, and location of the person making the call.
2. Immediately alert the emergency communications manager on duty to the impending danger. If main telephone service to the hotel has been inactivated, use a cellular phone.
3. Inform the front desk clerk of the impending danger. Produce a room list of all registered guests in the hotel. Produce a list of all social functions that are in progress.
4. Alert the emergency communications leaders on duty in each hotel department. These people will report to the front office immediately. An emergency action meeting will be held with the emergency communications manager on duty. The lists of registered guests and social functions in progress will assist in the evacuation.
5. The emergency communications manager on duty will advise you which authorities should be alerted.
6. Respond to phone inquiries as directed by the emergency communications manager on duty.



7. Remain at the front office to manage emergency communications until directed to evacuate by the emergency communications manager on duty.

Responsibilities of other hotel departments

Delegating the task of emergency communications leader on duty to other responsible members of a department requires the following considerations:

- Each department director will develop a hierarchy of positions to assume the responsibility of emergency communications leader.
- Each emergency communications leader on duty will receive adequate training in the responsibilities of this job duty.
- Upon receiving information indicating that the hotel guests and employees are in immediate danger, immediately relay the information to the front office - dial "0."
- All emergency communications leaders on duty are to report to the front office for an emergency communications meeting. Directions will be given for assisting guests and employees to evacuate.
- Employees on duty will take direction from the emergency communications leaders on duty on assisting guests and employees in evacuating the hotel.

## **Задание 2.**

Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. What situations in the hotel can lead to the evacuation?
2. What system must be in place to ensure an efficient evacuation?
3. Who is responsible for the evacuation of all departments?
4. The role of what office is essential in directing communications with guests and employees?
5. Who is in charge for emergency communication plan?
6. How to Handle Emergency Situations in Hotel?
7. What does the emergency communications manager on duty require?
8. Who receives adequate training in the responsibilities of the job?
9. What are the responsibilities of the front office?
10. What are the responsibilities of other hotel departments?

## **Задание 3.**

Переведите письменно предложения на английский язык, используя словарь.

Система оповещения гостей о пожаре и управления эвакуацией является составной частью системы противопожарной защиты гостиничного хозяйства. В отелях высокого класса система оповещения гостей о пожаре содержится на центральном диспетчерском пункте. После того, как боевой расчет выяснил, что причиной срабатывания пожарной сигнализации действительно стал пожар, включается система оповещения о пожаре. Эвакуацию можно начинать с этажа, на котором возник пожар, с расположенных выше этажей или гостиничного комплекса в целом (в зависимости от обстановки, сложившейся в зоне горения), используя подачу звонков и зуммер тревоги. Поэтому перед принятием решения об эвакуации гостей и персонала необходимо знать обстановку в зоне пожара. Решение о включении системы оповещения людей о пожаре и эвакуации принимает дежурный менеджер (начальник смены пожарного боевого расчета) или очередной гостиничной учреждения. Эвакуация гостей осуществляется в соответствии с имеющимися во всех номерах планов эвакуации, а персоналу отеля - в соответствии со специальными памятками, что имеющиеся во всех отделах, службах и подразделениях.

Эвакуационное освещение и световые указатели направления эвакуации должны быть включены постоянно, круглосуточно.

**Тема «Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены»**

**Задание 1.**

Прочитайте диалог по ролям, переведите его и скажите, какая проблема возникла у Матильды во время ее смены?

R = Ray, M = Matilda

R Hello, Matilda, isn't it? How are you today?

M Fine, Mr Kavanagh.

R Oh, call me Ray. Have you done all the rooms on the third floor yet?

M No, I haven't. I've just finished room 303.

R 303! That means you haven't done the other seven rooms yet!

M No, Mr Kavanagh. I mean, Ray.

R Never mind. I know it's your first week. I'll ask Maureen to help, OK?

M Thanks.

R Let me check this room first. Let's see. Look, you've missed a bit here on the mirror. And the toiletries go on the right, just so.

M Sorry.

R Not to worry. Practice makes perfect! Oh dear, I'm afraid the floor is not up to standard. See, you haven't done the corners very well. Could you go over those again, please?

M Sure.

R And have you checked the number of towels, linen and clothes hangers?

M The hangers? I thought they were anti-theft ones, ones the guests can't steal.

R Yes, they are but we still need to count them.

The number of things that disappear from our rooms! Oh, look the guests have left you a tip. I've already explained our tipping system, haven't I Matilda?

M No, I don't think so.

R Well, we always share the tips at the end of a shift.

M We share the tips?

R That's right, between all the housekeepers. I'll take this for now, all right? And I'll go and see if Maureen has finished her rooms yet.

M That was \$20.

R And remember, we've got a group checking in at 2 p.m. So, hurry, hurry! We haven't got all day!

M Yes, Mr Kavanagh.

**Задание 2.**

Прочитайте и составьте диалог, используя вопросы:

Have you done all the rooms on the third floor yet?  
 Could you go over those again, please?  
 And have you checked the number of towels, linen and clothes hangers?  
 Other possible questions: Have you worked as a housekeeper before?  
 Have you cleaned the rooms/bathrooms/floors yet?  
 Have you made the beds yet? Have you changed the bath towels and bed linen?  
 Have you checked the bathroom items?

Suggested answers

Student A:

Have you ...?  
 ... aired the pillows (yet)?  
 ... counted the blankets in the wardrobes?  
 ... had a coffee break (yet)?  
 ... mopped all the floors (yet)?  
 ... put out clean towels (yet)?  
 ... removed any carpet stains?  
 ... taken the dirty linen to the laundry?

Student B:

Have you ...?  
 ... aired all the rooms (yet)?  
 ... changed the sheets (yet)?  
 ... cleaned the bathrooms (yet)?  
 ... counted all the chairs on the balconies?  
 ... done the rooms on the sixth floor?  
 ... replaced the toiletries in the bathroom?  
 ... taken out the rubbish (yet)?

### Задание 3.

Ознакомьтесь с примером списка ежедневных заданий для консьержа в послеобеденную смену, переведите на русский язык и составьте свой список заданий на утреннюю и ночную смену по образцу.

Daily Task list sample for Concierge - Afternoon Shift

Date: \_\_\_\_\_

Emp Code / Name: \_\_\_\_\_

Shift Time: \_\_\_\_\_

Time	Tasks	Done
13:00 – 13:30	Attend Front office Afternoon Briefing and Take Handover from Morning Team	
13:30 – 17:00	Ensure cleanliness of the luggage room	
	Ensure Cleanliness of the lobby entrance, portico and driveway.	
	Assist arrival & departure guests with luggage.	
	Check emails and reply to all emails promptly.	
	Familiarize yourself with incoming guests (VIP's, Regular Guests and any Celebrity).	
	Check with Front Office Team for any Room Move.	
	Check the concierge log book/transportation/Daily event list/City Happenings.	
	Check and verify that all concierge related charges for today have been posted to guest balance.	
	Verify that all in-house message and parcels have been delivered.	

	Check luggage trolley.	
	Assist Reception team with check in & check out (if necessary).	
	Amend and send the “Pre-Arrival” email letter for next 3 days arrivals.	
	Provide suggestions for In-house guest and assist with rescheduling bookings upon their request	
17:00 – 17:30	Last follow up with Morning / AM shift	
17:30 – 23:00	Assist Arrival guest with luggage	
	Standby to direct any visitors to the hotel restaurant, SPA, recreation centre, bar etc.	
	Upsell hotel facilities to the guests.	
	Follow up any pending request.	
	Oversee the main entrance, lobby entrance, portico and driveway cleanliness.	
	Coordinate dinner breaks for bell staff.	
	Standby to direct any visitors to hotel restaurant and bar.	
	Confirm all Arrival / Departure pickup and drop off requests for the next day.	
	Ensure the Concierge/transportation Log Book is updated regularly.	
23:00 – 23:30	Patrol hotel premise on a regular basis report to the Engineering for any defects or irregularities.	
	Prepare handover to Overnight Team.	
23:00 – 23:30	Attend evening briefing and handover with night team.	

Signature: \_\_\_\_\_

Verified

By: \_\_\_\_\_

**4.3 Комплект ситуационных задач Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.**

**МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Тема «Составление программы противодействия воровству в гостинице»**

**Задача 1.**

На стойке ресепшен у гостя вытащили кошелек из сумки. Она узнала об этом, когда вернулась в номер и сразу же сообщила администратору. Ваши действия.

**Задача 2.**

По возвращению в номер после экскурсии, гость отеля обнаруживает, что у него пропало золотое кольцо. Во время его отсутствия, в номере производилась текущая уборка. Опишите алгоритм действия в данной ситуации.

**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.

#### **4.4. Комплект письменных контрольных работ**

**Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.**

**МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**МДК 03.02 Иностранный язык в службе 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
- A. 20% от общего числа мест на этаже
  - B. 30% от общего числа мест в гостинице
  - C. 10 % от общего числа мест в гостинице

16. Стекланные поверхности протирают
- A. сначала влажной, затем сухой тряпкой
  - B. только влажной
  - C. только сухой

17. Ящики письменного стола
- A. протирают от пыли
  - B. не трогают до выезда гостя
  - C. удаляют пыль пылесосом

18. Телевизор протирают
- A. влажной тряпкой
  - B. сухой тряпкой
  - C. сначала влажной, затем сухой

19. Бельё в стирку отправляют
- A. по накладной
  - B. по акту
  - C. по договору

20. Бельё после стирки в городской прачечной
- A. внимательно осматривают на наличие повреждений
  - B. поврежденное бельё не стирают
  - C. принимают по акту

**Задание №2. Составить план-конспект на английском языке.**

- 1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
- 2. Организация индивидуальных услуг в гостинице.

**Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.**

**МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Задание 1. Составить план-конспект на английском языке.**

- 1. Стандарты обслуживания в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- 2. Роль профессионального обучения персонала в повышении качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
- 3. Совершенствование технологии работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 4. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
- 5. Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы.

### **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 для экзамена**

**Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.**

**МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**МДК 03.02 Иностранный язык в службе 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. ГОСТР54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
22. ГОСТР54599-2011. 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

#### **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 заданий для дифференцированного зачета**

**Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.**

**МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Задание 1. Составить план-конспект на английском языке.**

1. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
2. Особенности делового общения в гостиничной индустрии.
3. Этика и этикет в гостиничной индустрии.
4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
5. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.

6. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
7. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
8. Уборочные материалы, техника, инвентарь
9. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
10. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
11. Оформление забытых вещей.
12. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
13. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.
14. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
15. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.

#### **Задание 2. Составить диалог на английском языке.**

1. Диалог между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
2. Диалог между сотрудником службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и руководителем.
3. Диалог с гостями при возникновении различных угроз.
4. Диалог приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
5. Диалог встречи, обслуживания гостей и прощание.

#### **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 на английском языке 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 на английском языке; 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 на английском языке. 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 на английском языке. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

#### **4.7. Комплект заданий для экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

##### **Задание 1. Дать развернутый ответ на вопросы.**

1. Оборудование для уборочных работ; моющие и чистящие средства

2. Виды уборочных работ; последовательность уборки номера гостиницы; проверка качества уборочных работ.
  3. Оборудование номера, виды ухода за ним.
  4. Нестандартные и чрезвычайные ситуации в гостиницах;
  5. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.
  6. Правила поведения персонала гостиницы в нестандартных ситуациях;
  7. Правила работы с чистящими и моющими средствами; правила работы с электроприборами; схемы эвакуации при пожаре.
  8. Виды инвентаризации. В каких случаях проводится обязательная инвентаризация
  9. Порядок проведения инвентаризации. Основные виды инвентаризации.
  10. Особенности обслуживания room-service. Правила сервировки столов.
- Техника обслуживания.
11. Виды услуг гостиницы
  12. Платные и бесплатные услуги гостиниц.
  13. Организация основных услуг гостиницы
  14. Бытовые гостиничные услуги. Услуги по чистке и стирке одежды. Присмотр за детьми
  15. Услуги «Красота и здоровье»
  16. SPA-услуги.
  17. Бизнес-услуги. Технические услуги. Справочно-информационные услуги.
- Хранение ценностей проживающих
18. Транспортные услуги
  19. Развлекательные услуги. Анимация
  20. Организация безопасности гостиницы.
  21. Услуги хранения ценных вещей
  22. Системы контроля доступа в помещения гостиницы. Правила обращения с магнитными ключами.
  23. Камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки денежных сумм.
  24. Оформление документации на хранение личных вещей
  25. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих
  26. Основные этапы обслуживания гостей
  27. Стандарты качества обслуживания в гостиницах
  28. Должностные обязанности администратора гостиницы по организации обслуживания гостей
  29. Анализ гостиничного бизнеса г. Ставрополь
  30. Виды услуг в гостиницах г. Ставрополь

## **Задание 2**

Опишите деятельность одной из гостиниц г. Ставрополь: название, место расположения, назначение, номерной фонд, услуги.

## **Задание 3**

### **Кейс-задания**

1. Вы проводите инструктаж вновь принятой горничной по технологии уборочных работ. Какие основные требования Вы должны предъявить новому сотруднику?
2. Вам поручили составить список чистящих и моющих средств, необходимых для уборки в номерах гостиницы. Что Вы будете учитывать при выполнении этого поручения? Составьте соответствующий список.

3. Составьте инструктаж по технике безопасности при проведении уборочных работ.
4. Начертите примерную схему одного из этажей гостиницы, укажите план эвакуации при чрезвычайной ситуации.
5. Опишите дополнительные услуги гостиничного предприятия, в котором проходили практику, предложите, каким образом можно расширить этот список.
6. Составьте правила обслуживания питанием в номере гостиницы (room-service).
7. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрыдаются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
8. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
9. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
10. Какое мероприятие необходимо провести в гостинице после пожара в отделе бронирования? Составьте план этого мероприятия.

#### **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 заданий для дифференцированного зачета УП.03 Учебная практика**

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
6. Проведение различных видов уборочных работ
7. Оформление документов на забытые вещи
8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
9. Использование в работе знаний иностранных языков
10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования

#### **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.03 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. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале:**

- оценить и спланировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами

**5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:**

- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы

**6. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:**

- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы

**7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:**

- выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

**8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке**

- уборка номерного фонда, служебных помещений и помещений общего пользования;

- оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;

- подготовки номеров ко сну;

- проведения инвентаризации

**9. Контроль работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

- проверить качество уборки номеров;

- оценить готовность номеров к заселению;

- проверить качество уборки служебных помещений и помещений общего пользования;

- оценить качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции;

- оценить точность и грамотность оформления документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

- оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой;

- оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;

- оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды;

- оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей;

- оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием;

- проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

**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

Составитель: к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю.М.

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

Принято  
Учебно-методической комиссией  
факультета среднего  
профессионального образования  
Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Утверждаю:  
Декан факультета среднего  
профессионального образования  
\_\_\_\_\_  
Гаврилова О.С.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы  
бронирования и продаж**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 Гостиничное дело**

**базовый уровень подготовки**

Профиль получаемого профессионального образования:  
**социально-экономический**

**Квалификация выпускника**  
Специалист по гостеприимству

**Форма обучения**  
очная

Ставрополь, 2022



Фонд оценочных средств профессионального модуля составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Авторы:

Шахрамьян И.Д., ассистент кафедры туризма и сервиса, аспирант

---

---

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии социально-экономических дисциплин и профессиональных модулей ФСПО протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель ЦК \_\_\_\_\_ /В.С. Германова

## 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.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

ФОС включает контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы собеседования, тестовых заданий, ролевых игр, решения практических задач, письменных контрольных работ, учебной и производственной практики и промежуточной аттестации в форме квалификационного экзамена.

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	<p><b>МДК. 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b></p> <p><i>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</i></p> <p><i>Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями.</i></p> <p><i>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</i></p> <p><i>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</i></p> <p><i>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</i></p> <p><i>Тема. 2.2. Особенности работы с клиентами.</i></p> <p><i>Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.</i></p> <p><i>Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.</i></p> <p><i>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.</i></p> <p><i>Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</i></p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10 ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3	Экзамен	Собеседование, Практико-ориентированное задание, Ролевая игра, Тестирование, Письменная контрольная работа
2	<p><b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж</b></p> <p><i>Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.</i></p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10	Экзамен	Практико-ориентированное задание

	<p><i>Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке.</i></p> <p><i>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</i></p> <p><i>Тема 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.</i></p> <p><i>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.</i></p> <p><i>Тема 3.1. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке.</i></p>	ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3		
3	<b>УП.04 Учебная практика</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10 ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
4	<b>ПП.04 Производственная практика</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10 ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
5	<b>ПМ.04 Экзамен квалификационный</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ОК 10 ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3	Экзамен (квалификационный)	Оценка выполнения работ

## 2. Основные показатели оценки результата

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ПК 4.1</b> Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Верность и обоснованность планирования потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
<b>ПК 4.2</b> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Верность и обоснованность организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<b>ПК 4.3</b> Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Верность и обоснованность контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ОК 01</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Активность, инициативность в процессе выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
<b>ОК 02</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 03</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Активность, инициативность в процессе планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
<b>ОК 04</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Конструктивность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач; четкое выполнение обязанностей при работе в команде и/или выполнении задания в группе; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде; построение профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации.

<b>ОК 05</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Рациональность использования устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
<b>ОК 06</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Рациональность применения гражданско-патриотической позиции, демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
<b>ОК 07</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Рациональность организации сохранения окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
<b>ОК 08</b> Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Рациональность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
<b>ОК 09</b> Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Результативность и широта использования информационных технологий в профессиональной деятельности.
<b>ОК 10</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Позитивная динамика достижений в процессе использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

### **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).

#### **Ролевая игра**

**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 знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект ситуационных задач
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	Комплект контрольных работ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
		или разделу	
	<b>Промежуточная аттестация</b>		
7	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

#### 4.1. Комплект типовых вопросов для собеседования

### МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

#### Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах

##### Тема «Особенности работы с клиентами»

1. Отличительные признаки гостиничной услуги.
2. Технологический цикл обслуживания гостей.
3. Роль бронирования в технологическом цикле обслуживания.
4. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и овербукинг.
5. Способы гарантирования бронирования.
6. Правила отмены негарантированного и гарантированного бронирования.
7. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
8. Процесс бронирования в малом средстве размещения.
9. Бронирование по телефону: алгоритм.
10. Ответ на письменный запрос о бронировании номера.

##### Тема «Документация службы бронирования и продаж»

1. Оформление заказов на бронирование номеров: виды заявок и действия с ними.
2. Автоматизированные системы управления в гостиницах: примеры, роль в документообороте гостиницы.
3. Программы лояльности гостей, клиентские мероприятия.
4. Документация в деятельности службы бронирования и продаж.
5. Функции и возможности использования информационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
6. Оформление коммерческого предложения для организаций.
7. Оформление предварительного счета для гостей.
8. Особенности работы с сервисом IVisa.
9. Карта движения номерного фонда: задачи и функции.
10. Отчет ночного аудитора.
11. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.
12. График глубины продаж.

##### Тема «Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия»

1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.
3. Показатели эффективности деятельности гостиничного комплекса.



4. КРІ гостиницы: определение, методы расчёта.
5. Показатель ADR, руб. – определение, методы расчета. Как работать с этим показателем и для чего необходимо отслеживать этот же показатель у конкурентов?
6. Показатель RevPAR, руб. – определение, методы расчета. Как работать с этим показателем и для чего необходимо отслеживать этот же показатель у конкурентов?
7. Показатель Осс,% – определение, методы расчета. Как работать с этим показателем и для чего необходимо отслеживать этот же показатель у конкурентов?
8. Показатель RevPAC, руб. – определение, методы расчета. Как работать с этим показателем и для чего необходимо отслеживать этот же показатель у конкурентов?
9. Система скидок гостиничного предприятия.
10. Анализ отчета ночного аудитора

### **Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.**

#### **Тема «Особенности работы с клиентами»**

1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.
2. Стандарты общения с гостями при бронировании по телефону.
3. Стандарты телефонных переговоров с гостями.
4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании.
5. Категория гостей «туристский рэкёт»: направления превентивных действий.
6. Способы получения обратной связи от гостей.
7. Письмо-подтверждение бронирования (какая информация должна содержаться в письме).
8. Welcome-письма.
9. Техники продаж Up-sale, Cross-sale.

#### **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 задач**

### **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.**

#### **МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

### **Тема «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).

### **Тема «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.

### **Тема «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.

### **Тема «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 Дмитриевны Шахрамьян 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-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 Opera, откроется окно программы, куда надо будет



вписать

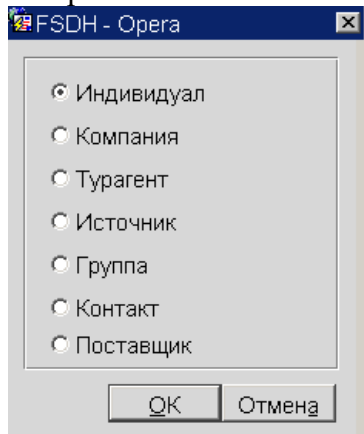
логин и пароль.

**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 ОК.

## Создать Новый Профайл Гостя

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



Выберите профайл Индивидуал и нажмите ОК.

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

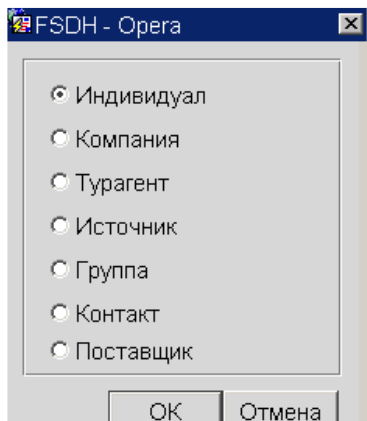
Если нужно ввести несколько адресов или телефонов, выберите клавишу с эллипсом справа от поля. Нажмите **ОК** для сохранения записей и о создания профайла.

**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 вверху 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** вверху 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 дебеторский аккаунт компании, кликнув по выпадающему списку рядом с полем **№ Б/Д** и заполнив нужные поля в экране **КОНФИГУРАЦИЯ Б/Д**. (Для создания дебеторских 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**.

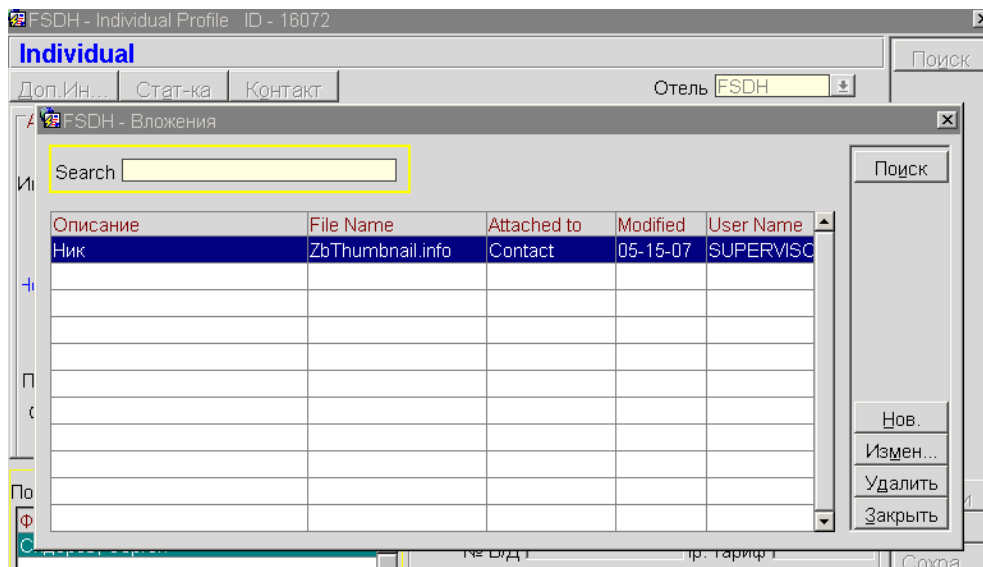
### Привязка Вложений

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

Чтобы привязать файл:

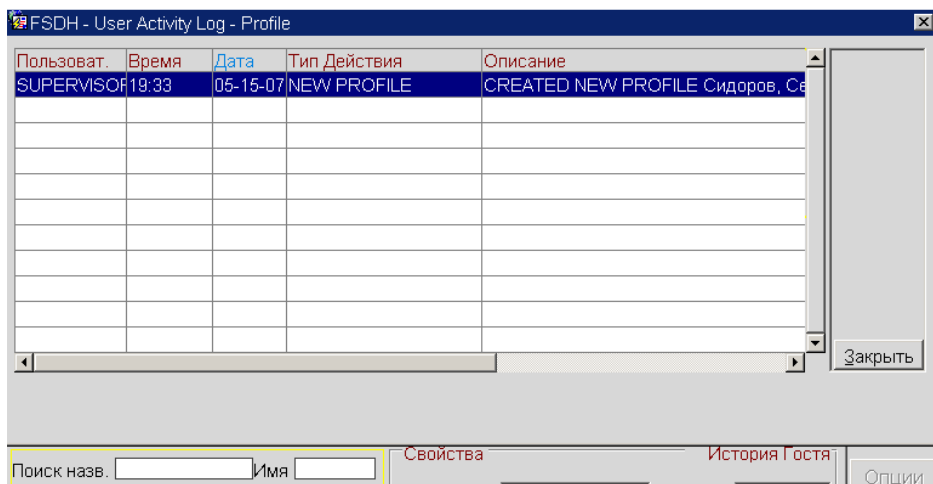
1. Найдите профайл в экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.

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**.

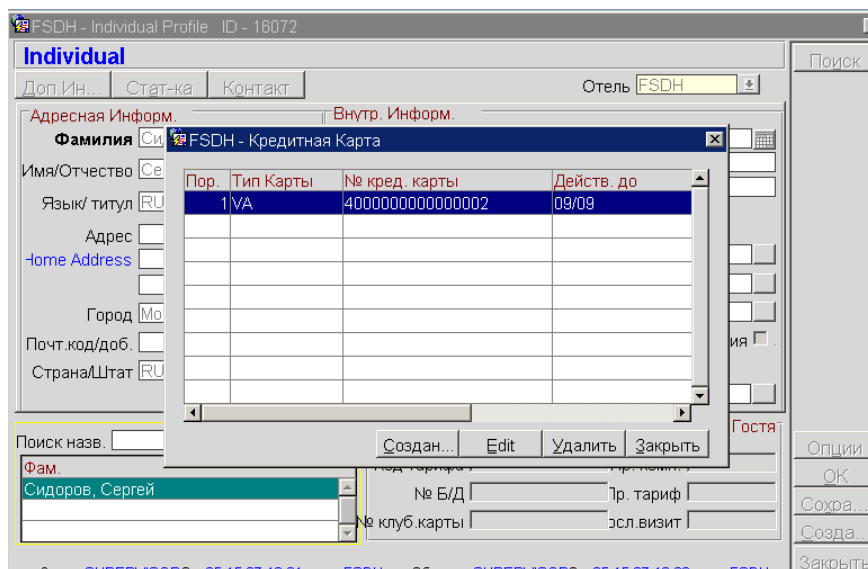


#### ПРИМ:

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 Карты** 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.

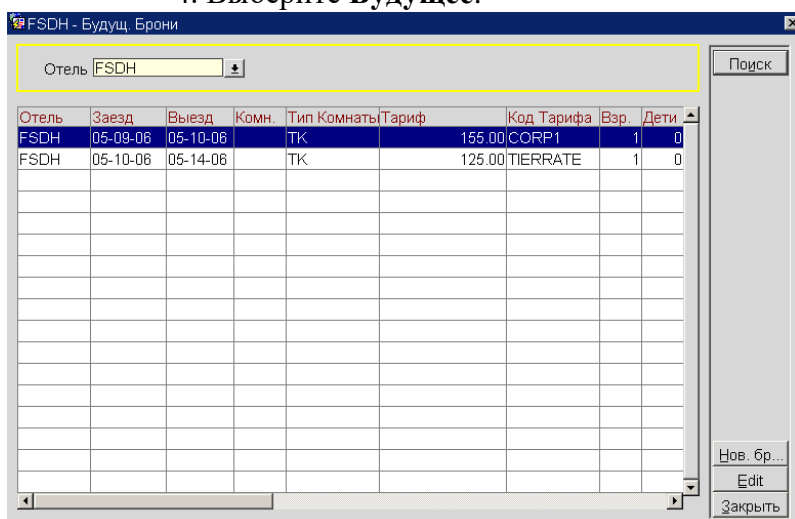
**Удалить.** Опция **Удалить** удаляет профайл навсегда из базы данных. Опера дает подсказку пользователю и просит подтвердить удаление профайла.

**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 броней профайла:

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



**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

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

профайлы. 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).

	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		

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 брони для компании через опцию Запрос Тарифа, так как в этом случае отображаются только договорные тарифы для этой компании. Кроме того, договорные тарифы ускоряют создание брони.

Выполните нижеуказанные шаги для добавления договорного тарифа к профайлу:

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

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.

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

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

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:

- **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,

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

например, с видом на город или тихое место.

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

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

нажмите **ОК**.

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**.

Заезд: 05-09-06  
Ночей: 1  
Выезд: 05-10-06  
Взр.: 1    0-2: 0    3-10: 0    10-15: 0  
Комн.: 1

Гость:   
Клуб. прог.: ACTIVITY    Блок:   
Компания:   
Турагент:   
Источн.:   
№ клуб. карты:   
CORP №:   
IATA №:   
Источн. №:   
Вкл. тарифы:   
☐ Закр.    ☐ Полсутук    ☐ Псевдо    ☐ Best Availa...  
☒ Rotation G...  
Класс Тар.:   
Категория Тар.:   
Код Тар.:   
Сп. Предлож.:   
Вкл. неподв. ☒   
Класс Комн.:   
Свойства:   
Пакеты:   
Посл. бр.   
ОК   
Закрыть

• **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

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

**FSDH - Поиск профиля**

Гость  Город  Уник. №   
 Имя  пуб. прог. / №  № IATA   
 Типы  Ключ. слово  Корп. №   
☐ Дог. тар... ☒ Неактивные Способ связи

\$	Название / Гость	Адрес	Город	Почт. индекс	Компания	№ Б/Д	VIP	Код тар.
\$\$	Петров							ЭМ

Петров

Введите фамилию **Гостя** из существующего профиля или выберите клавишу **Создать** для создания нового профиля. 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.

**FSDH - Детали запроса тарифа**

Tuesday, May 09, 2006; 1 Nights, 1 Rooms, 1 Adults, 0 0-2, 0 3-10, 0 10-15  
 Пончиков, Алексей

Типы комн.	TK	TD	TS	DLX	STD	TSUI	EXEC	SUIT
Include Overbooking	30	27		39	42	2		
Физич. доступно	30	27		39	42	2	0	0
<b>DBAR1</b> USD								
<b>5DAY</b> USD	Close	Close	Close	Close	Close	Close		
BAR USD						250.00		
CORP USD	225.00	225.00	225.00	225.00	225.00	375.00		
CORP1 USD	155.00	155.00	155.00	155.00	155.00	155.00		
PCR USD	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00		
ROMANCE USD	255.00	255.00	255.00	255.00	255.00	255.00		
TIERRATE USD	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00		
AMEX SF USD	172.00	172.00	172.00	172.00	172.00	320.00		
RACK USD	215.00	215.00	215.00	215.00	215.00	400.00		
3M USD	180.00	180.00	180.00	180.00	180.00	250.00		

☒ За сутки ☐ За всё п... ☐ Перв. с...  
☒ Закр... ☐ Лучш. тар...  
☐ Договорн...  
☐ Полсукот ☐ Promot...  
☒ Rotation Group

Инфо: Dynamic Best Available Rate 1, Tower King - These rooms measure 39 square metres (427 square feet). The living area includes marble-top dining table between comfortable chairs in the bay window, and a walk-in  
 Рекл. акции: Promotions:  
 Меропр.:

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
- **Закрыть** 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  
Заккрыть

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, обрaмленные 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**

Типы комн.	TK	TD	TS	DLX	STD	TSUI	EXEC	SUIT
Include Overbooking	30	27		39	42	2		
Физич. доступно	30	27		39	42	2	0	0
3M	USD	180.00	180.00	180.00	180.00	242.86		
AMEX SF	USD	172.00	172.00	172.00	172.00	320.00		
PCR	USD	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00		

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  
Клуб. прог.: ACTIVITY  
Компания: Рога и Копыта  
Турагент:  
Источн. №:  
Блок:  
№ клуб. карты:  
CORP №:  
IATA №:  
Источн. №:

Вкл. тарифы:  
☐ Закр. ☐ Полсутук ☐ Псевдо ☐ Best Availa...  
☒ Rotation G...

Класс Тар.:  
Класс Комн.:  
Категория Тар.:  
Свойства:  
Код Тар.:  
Пакеты:  
Сп.Предлож.:

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



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

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

этому профилю привязан договорной тариф. Вы также можете

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

1. Выделите профиль 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 «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 обращайте внимание на KPI: Occ%, ADR, RevPAR. Изучите каналы продаж и ЦА. На основании полученных данных определите направления совершенствования деятельности гостиницы.

### **Тема «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

**Тема «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.

**Раздел 3. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.**

**МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

**Тема «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.

**Тема «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)

**Тема «Отработка заданий по письменному модулю по стандартам Worldskills компетенции «Администрирование отеля»**

**Задание 1.** Составьте письменный ответ (коммерческое предложение) на запрос иностранной организации о проведении мероприятия в отеле. Всю информацию по мероприятию см. табл. 1;

*Таблица 1. Запрос на проведение мероприятия*

<b>Название предприятия</b>	LG (Республика Корея)
<b>Ответственный</b>	Богомолов М.
<b>Участники</b>	Группа представителей компании – 6 чел.
<b>Цель</b>	Подписание договора о поставке на 2 года
<b>Основные мероприятия</b>	Конференция, экскурсия по городу
<b>Срок</b>	2 дня
<b>Распорядок дня</b>	<p>1-й день</p> <p>8:00 – встреча в аэропорту, 10:00 – завтрак, 13:00 – обед, 15:00-18:00 – переговоры, 19:00 – ужин.</p> <p>2-й день</p> <p>10:00 – завтрак, 11:00 – выезд на экскурсию, 19:00 – возвращение в отель, 20:00 – выезд из отеля в аэропорт.</p>
<b>Место проведения</b>	г.Ставрополь, ГК «Евроотель», конференц зал (представители компании LG - 6 человек)
<b>Транспорт</b>	2 легковых автомобиля (марка не имеет значения) + 1 автомобиль для перевозки товара и багажа
<b>Персонал</b>	2 грузчика
<b>Оборудование</b>	Стол – 2 шт. (1 - для переговоров, 1 – для презентации товара); стулья – 12 шт., проектор – 1 шт., колонки – 2шт.
<b>Расходные материалы</b>	Ручки – 15 шт., бумага, стикеры, вода – 12 бутылок, стаканы – 12 шт.
<b>Рекламные материалы</b>	Буклеты (с собой)
<b>Пресса</b>	Фотограф
<b>Требования к отелю</b>	<p>Вместимость конференц-зала – не менее 20 чел.;</p> <p>Кол-во номеров: 3-х местный – 1, 2-х местный -1, 1 местный – 1;</p> <p>Питание – завтрак и обед в отеле, ужин – ресторан (на усмотрение принимающей стороны).</p>

**Задание 2.** Составьте письменный ответ на запрос на бронирование номеров по email

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

Планирую приезд в ваш город 3го декабря на 3 суток. Меня интересует комфортный номер с большой кроватью, средней цены. Завтракать планирую в отеле.

Номер хотелось бы тихий, сплю очень чутко. Если в отеле есть фитнес центр, хотелось бы понимать режим его работы. Смогу ли посещать его вечером, часов в 9-10?

Есть ли возможность организовать поздний ужин в номере? Я часто возвращаюсь с работы так поздно, что на ресторан сил может не хватить.

С уважением, Петр Ивлев

**Задание 3.** На сайте отелей «Парк Отель Ставрополь» и «Евроотель Ставрополь» найдите любую жалобу гостя. Подготовьте письменный ответ на эти жалобы. Постарайтесь вернуть лояльность гостей.

## **МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж**

**Тема «Hotel reservation (Бронирование отеля). Коммуникация сотрудников с гостями в процессе бронирования на английском языке. Отработка стандартных речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования в разных ситуациях»**

**Задание 1. 1) Прочитайте и выучите наизусть слова по теме «Отель и прилегающая территория»**

### **INTERIOR**

Floor этаж  
reception desk стойка регистрации (администратора)  
room номер  
lobby вестибюль  
elevator/lift лифт  
snack barбуфет  
restaurantресторан  
laundryпрачечная  
saunaсауна  
swimming poolбассейн  
indoor pool бассейн в помещении  
bowlingбоулинг  
billiardsбильярд  
spa centerспа-центр  
gymтренажерный зал  
parkingпарковка

### **ROOM TYPE**

single (room\*)одноместный  
doubleдвухместный (с общей кроватью)  
twinдвухместный (с отдельными кроватями)  
standardстандартный  
superiorповышенная комфортность  
junior suiteполулюкс  
suiteлюкс  
adjoiningдва номера, смежных смежной дверью  
\*все слова употребляются в сочетании с room (номер)

## **DIETARY REGIME**

all inclusive все включено

B&B (bed and breakfast) проживание + завтрак

HB (half board) питание дважды в день

FB (full board) полноценное трехразовое питание

**2). Составьте и напишите на английском языке 20 предложений, используя данную лексику.**

**Задание 2. Прочитайте диалоги по ролям, переведите на русский язык**

### **DIALOG 1. HOTEL RESERVATION**

RECEPTIONIST: Hello, Waterside Hotel.

CLIENT: Hello. I'd like to make reservations for 3 nights beginning March 6.

RECEPTIONIST: Yes, of course. What kind of room would you like?

CLIENT: I'd like a double room. How much would that be?

RECEPTIONIST: A double room is \$42.00 a night.

CLIENT: O.K. I'll take it.

RECEPTIONIST: What is the name, please?

CLIENT: The name is Scott, Nil and Susan.

RECEPTIONIST: And what time are you arriving?

CLIENT: We're planning to arrive around 8:00 in the evening.

RECEPTIONIST: Very well. We'll have your room ready for you.

CLIENT: OK. Thank you.

RECEPTIONIST: Thank you for calling Waterside Hotel.

### **DIALOG 2. RESERVATION**

CLIENT: Hi there, I want to reserve a hotel room.

RECEPTIONIST: No problem at all. Could I have your full name, please?

CLIENT: Sure, John Muller.

RECEPTIONIST: Hi, Mr. Muller. I'm Michelle, at your service. When do you need the room?

CLIENT: My plans are to be there June 14th to the 17th.

RECEPTIONIST: We have new room rates, sir. Will that be acceptable to you?

CLIENT: It depends on the price, of course. What is it?

RECEPTIONIST: It's \$308 a night.

CLIENT: I have no problem with that.

RECEPTIONIST: Great! Would you prefer smoking or nonsmoking?

CLIENT: Definitely nonsmoking. I can't handle that smell.

RECEPTIONIST: Nonsmoking. Now, is a queen-size bed okay?

CLIENT: No problem.

RECEPTIONIST: Great, Mr. Muller. Your reservation is confirmed. Now all I need is your phone number.

CLIENT: Of course! It's 626-555-1739.

RECEPTIONIST: Thank you so much, Mr. Muller. We look forward to seeing you!

### **DIALOG 3. BOOKING A ROOM IN A HOTEL**

- Good afternoon. Queen's Hotel.

- Hi. This is Joanna Stewart from Madrid calling. I would like to arrange accommodation for our company's visiting professors. And I am going to learn a bit about the facilities that your hotel offers.

- I see, Miss Stewart. Well, Queen's Hotel is a 4-star hotel and we are located 10 minutes from the centre of London.

- Does this mean that the hotel is too crowded and noisy?

- Not quite because the guests' rooms are on the quiet side of the building.

- That's fine. And is there a restaurant in the hotel? Do you serve any food there?

- Sure. There is a small restaurant here which caters our residents. We also have a bar and a snack-bar.

- I see. And do you have a swimming pool or a sauna?

- Yes, the sauna is rather popular with our guests. Unfortunately there isn't a swimming pool here.

- Well, thank you for the information. Can I make a booking for 2 people then, for the 10th of June, please?

- Ok. How long are they going to stay?

- I hope, for 3 nights. But they may stay a bit longer.

- Would you like a double or a twin room? With a bath or a shower cabin?

- A twin room with a bath and an air-conditioner will be fine. And how much is the room? Is breakfast included?

- Our hotel offers half board or bed and breakfast. Which variant do you prefer?

- Bed and breakfast will do. And I hope there is a TV set, a fridge, a kettle and a hair-drier in the room.

- Oh, it goes without saying. So the room number 355 is available on the third floor. You can see the room on our web-site and in case you decide to change it, please, let us know as soon as possible. So price of the room is 150 dollars per night. The price is inclusive.

- OK. We'll take it. Can we pay by a credit card?

- Certainly. May I have the names of the visiting persons, please?

- That's Mr. Manuel Alonso and Mr. Antonio Solana.

- OK. Our check-in time is at 1 p.m. and our guests should come to the reception desk to fill in the forms and get the keys. Thank you for choosing the Queen's Hotel. Good bye.

### **Задание 3. Составьте диалог из данных фраз.**

#### **DIALOG 1. BOOKING A ROOM AT THE HOTEL**

Jane: Fine, thank you.

Jane: I will arrive a day after tomorrow in the early morning. I think I'll be at the hotel at about six a.m.

Receptionist: All right. And what floor would you like to book a room on?

Jane: I would like to book a double room with air conditioner, bath and phone.

Jane: Good morning! Is that the Savoy Hotel?

Receptionist: When will you arrive here?

Receptionist: Yes, that's right. What can I do for you?

Jane: I always prefer the first floor.

Jane: I need accommodation for four nights.

Receptionist: For how long you require this accommodation?

Receptionist: It is ninety pounds a night.

Receptionist: All right. I book a room in the first floor for you. Jane: Thank you very much. And what is the charge?

### **Задание 4. Переведите диалоги на английский язык письменно.**

### **ДИАЛОГ 1. БРОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ**

Клиент: Добрый день, я хочу забронировать номер в отеле.  
Администратор: Без проблем. Ваше полное имя, пожалуйста?  
Клиент: Иванова Светлана Петровна.  
Администратор: Здравствуйте, Светлана Петровна. Я Ирина, к вашим услугам.  
Когда вам нужна комната?  
Клиент: Я планирую остановиться у вас с 16 по 26 августа.  
Администратор: Светлана Петровна, у нас изменились цены. Это вас устраивает?  
Клиент: Зависит от цены, конечно.  
Администратор: Сейчас номер стоит 4000 рублей за ночь.  
Клиент: Хорошо.  
Администратор: Вам комнату для курящих или для некурящих?  
Клиент: Определенно для некурящих.  
Администратор: Отлично. Ваш номер забронирован. Теперь мне нужен только ваш номер телефона.  
Клиент: 962-455-1739.  
Администратор: Большое спасибо, Светлана Петровна.

### **ДИАЛОГ 2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРА В ОТЕЛЕ**

Администратор: Добрый день, отель «Жемчужина».  
Клиент: Здравствуйте. Я хотел бы забронировать номер на 6 ночей, с 7 июля.  
Администратор: Да, конечно. Какую комнату вы бы хотели?  
Клиент: Нам нужен трехместный номер. Сколько будет стоить?  
Администратор: Трехместный номер стоит 7200 рублей за ночь.  
Клиент: Хорошо, я хочу забронировать его.  
Администратор: На кого бронировать?  
Клиент: Петровы, Елена, Александр и Мария.  
Администратор: Во сколько вы планируете приехать?  
Клиент: Мы планируем приехать около 9:00 утра.  
Администратор: Хорошо. Ваша комната будет готова к тому времени.  
Клиент: Спасибо.  
Администратор: Спасибо, что позвонили в отель «Жемчужина».

**Задание 5. Составьте 3 диалога на английском языке на тему «Бронирование номера» (20 реплик). Прочтите диалоги по ролям.**

**Тема «Checking in (Регистрация и заселение). Коммуникация сотрудников с гостями в процессе приема, регистрации и размещения на английском языке. Отработка стандартных речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой приема, регистрации и размещения в разных ситуациях»**

**Задание 1. 1) Прочитайте и выучите наизусть новые слова по теме «Отель и прилегающая территория»**

### **FURNISHINGS**

1. key ключ
2. door дверь
3. bed кровать
4. bed table прикроватная тумбочка
5. linen белье



6. blanket одеяло
7. pillow подушка
8. table стол
9. chair стул
10. stand lamp настольная лампа
11. glass стакан
12. ashtray пепельница
13. telephone телефон
14. satellite TV спутниковое телевидение
15. air-conditioner кондиционер
16. heater обогреватель
17. remote control дистанционное управление (пульт)
18. window окно
19. curtains шторы
20. mirror зеркало
21. wardrobe шкаф для одежды
22. sink раковина
23. bath ванная
24. shower душ
25. shower gel гель для душа
26. shampoo шампунь
27. soap мыло
28. tooth paste зубная паста
29. tooth brush зубная щетка
30. shaving set набор для бритья
31. towel полотенце
32. bathrobe банный халат
33. hair dryer фен
34. toilet туалет
35. toilet paper туалетная бумага
36. plunger вантуз

#### **STAFF**

1. hotel manager директор отеля
2. assistant manager администратор
3. floor manager администратор – дежурный по этажу
4. receptionist регистратор
5. desk clerk дежурный администратор
6. bellboy коридорный (посыльный)
7. porter носильщик
8. housekeeper/chambermaid горничная
9. waiter официант

**2). Составьте и напишите на английском языке 20 предложений, используя лексику данную выше.**

**Задание 2. Прочитайте и выучите наизусть новые слова и выражения по теме «Регистрация и заселение»**

#### **USEFUL WORDS AND EXPRESSIONS**

1. check in/out заезжать/выезжать
2. to book/ to make a reservation бронировать, резервировать
3. arrival/departure date дата прибытия/отъезда
4. cancel a booking отмена брони

5. room serviceобслуживание номеров
6. vacanciesсвободные номера
7. complimentary breakfast бесплатный завтрак
8. additional charge/ free of chargeбесплатно
9. please, make up my roomпожалуйста, приготовьте
10. please, do not disturbпожалуйста, не беспокойте
11. What name is the reservation under? На чье имя оформлено бронирование?
12. May I have your passport, please?Не могли бы Вы, пожалуйста, дать свой паспорт.
13. Could you please fill in this registration form?Заполните, пожалуйста, бланк регистрации. Вы будете платить наличными или картой?
14. Your room's on the (2, 3, 4, 5) floor.Ваш номер на ... этаже.
15. Do you need help with your luggage?Нужна ли вам помощь с вашим багажом?
16. Would you like any help with your luggage?Оказать ли вам какую-либо помощь с багажом?

### **Задание 3. Прочитайте диалоги по ролям, переведите на русский язык**

#### **DIALOG 1. CHECKING IN**

RECEPTIONIST: Welcome to "Travelodge". May I help you?

CLIENT: I'd like to check in. I have a reservation.

RECEPTIONIST: What's your name, please?

CLIENT: Andrew Swenson.

RECEPTIONIST: Yes Mr. Swenson. You requested a single room for four nights, is that correct?

CLIENT: Yes, that's right.

RECEPTIONIST: Could you fill in the registration form, please. Thank you. Your room number is 1409. Here's your key. Enjoy your stay at "Travelodge". Would you like assistance with your bags?

CLIENT: No thanks, I only have one. I can manage.

#### **DIALOG 2. CHECKING IN**

CLIENT: I have a reservation under the name of Muller.

RECEPTIONIST: Could I see your ID, please, sir?

CLIENT: Of course! Let me take it out of my wallet.

RECEPTIONIST: Thank you, sir. Now, do you have a credit card, sir?

CLIENT: Yes, of course. Is American Express okay?

RECEPTIONIST: I'm sorry, sir. Only VISA or MasterCard.

CLIENT: In that case, here's my VISA.

RECEPTIONIST: Thank you. Your room number is 507, queen bed, nonsmoking. Is that agreeable to you, sir?

CLIENT: Yes, I'm easy to please.

RECEPTIONIST: Very good. Here is your room key, sir. If you need anything at all, please dial 0.

### **Задание 4. Составьте диалоги из данных реплик, переведите диалоги на английский язык письменно.**

#### **Диалог 1. Заселение в отель**

Администратор: Могу я взглянуть на ваш паспорт, сэр?

Клиент: Да. Спасибо.

Администратор: Очень хорошо. Вот ключ от вашего номера, сэр. Если вам что-нибудь понадобится, наберите 10.

Клиент: Да, конечно. МИР подойдет?

Клиент: Конечно!

Администратор: Извините, сэр. Только VISA или MasterCard.

Клиент: У меня забронирован номер на фамилию Петров.

Администратор: Спасибо. У вас есть кредитная карта, сэр?

Клиент: Вот VISA.

Администратор: Спасибо. Ваш номер 309, для курящих, большая двухспальная кровать. Подойдет?

## Диалог 2. Регистрация в отеле

Клиент: Сидорова Елена.

Клиент: Да.

Регистратор: Заполните регистрационную форму, пожалуйста. Вот ваш ключ. Ваш номер 1409. Приятного отдыха. Вам нужна помощь с багажом?

Администратор: Добро пожаловать в отель «Плаза». Чем я могу вам помочь?

Клиент: Нет, спасибо.

Клиент: У меня забронирован номер. Я бы хотела бы заселиться.

Регистратор: Как вас зовут?

Администратор: Вы забронировали двухместный номер на две ночи, верно?

**Задание 5. Составьте 3 диалога на английском языке на тему «Заселение в номер» (20 реплик) письменно. Прочтите диалоги по ролям.**

**Тема «Hotel check-out (Выезд из отеля) Коммуникация сотрудников с гостями в процессе выписки на английском языке. Отработка лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой выписки»**

**Задание 1. 1) Прочитайте и выучите наизусть новые слова по теме «Выезд из отеля»**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Are you ready to check out?                               | Вы готовы выезжать?                                    |
| 2. What room were you in?                                    | В каком номере вы проживали?                           |
| 3. I'll just need to ask you for your room keys.             | Мне необходимо попросить у вас ключи.                  |
| 4. How was your stay?  | Как прошло ваше пребывание?                            |
| 5. Here's your bill.   | Вот ваш счет.  |
| 6. There is an extra room charge on your bill.               | На счете вашего номера имеются дополнительные расходы. |
| 7. Would you like to check and see if the amount is correct? | Желаете проверить счет и убедиться, что сумма верная?  |
| 8. Here are your receipt and your change. Thank you.         | Вот ваша квитанция и сдача. Спасибо.                   |
| 9. I want to leave one day earlier.                          | Я хотел бы уехать на день раньше                       |
| 10. I'd like to extend my stay for a few days.               | Я хотел бы продлить мое пребывание на несколько дней   |
| 11. I'd like to check out.                                   | Я хотел бы освободить номер                            |
| 12. May I have the bill?                                     | Можно получить счет?                                   |
| 13. I'd like to pay my bill, please.                         | Я хотел бы оплатить счет                               |
| 14. I think there's a mistake in this bill.                  | Кажется, в счете ошибка                                |
| 15. I'm sorry, this isn't my signature.                      | Извините, но это не моя подпись                        |
| 16. How would you like to pay?                               | Как вы желаете оплатить?                               |
| 17. I'll pay ...   | Я заплачу ...  |
| 18. by credit card   | кредитной карточкой                                    |
| 19. by cheque  | чеком  |

20. in cash наличными
21. Have you used the minibar? Вы пользовались мини-баром?
22. We haven't used the minibar. Мы не пользовались мини-баром
23. Could we have some help bringing our luggage down? Вы не можете нам отнести вниз багаж?
24. Do you have anywhere we could leave our luggage? Мы могли бы где-то оставить багаж?
25. Could I have a receipt, please? Могу я получить чек, пожалуйста?
26. I hope you had an enjoyable stay. Надеюсь, ваше пребывание было приятным
27. I've really enjoyed my stay. Мое пребывание было очень приятным

## 2) Прочитайте диалоги по ролям, переведите на русский язык.

### Задание 2. Прочитайте диалоги по ролям, переведите на русский язык

#### DIALOG 1. CHECKING OUT

RECEPTIONIST: Good morning. May I help you?  
 CLIENT: Yes, I'd like to check out now. My name's Adams, room 312. Here's the key.  
 RECEPTIONIST: One moment, please, sir. ... Here's your bill. Would you like to check and see if the amount is correct?  
 CLIENT: What's the 14 pounds for?  
 RECEPTIONIST: That's for the phone calls you made from your room.  
 CLIENT: Can I pay with traveller's cheques?  
 RECEPTIONIST: Certainly. May I have your passport, please?  
 CLIENT: Here you are.  
 RECEPTIONIST: Could you sign each cheque here for me?  
 CLIENT: Sure.  
 RECEPTIONIST: Here are your receipt and your change, sir. Thank you.  
 CLIENT: Thank you. Goodbye.

#### DIALOG 2. HOTEL CHECK-OUT

**Receptionist.** How can I help you?  
**Ivan Sidorov.** I'd like to check out.  
**Receptionist.** Your name, sir?  
**Ivan Sidorov.** Ivan Sidorov.  
**Receptionist.** What's your room number?  
**Ivan Sidorov.** Room 101.  
**Receptionist.** How was your stay?  
**Ivan Sidorov.** Oh, it was very nice. We really enjoyed our stay.  
**Receptionist.** Was everything all right?  
**Ivan Sidorov.** Yes, it was great.  
**Receptionist.** Here's your bill.  
**Ivan Sidorov.** What's the 20 dollars for?  
**Receptionist.** That's for the phone calls.  
**Ivan Sidorov.** Oh yes, I forgot about this...  
**Receptionist.** Could you sign here?  
**Ivan Sidorov.** Sure.  
**Receptionist.** How would you like to pay?  
**Ivan Sidorov.** By cash.  
**Receptionist.** OK. Here are your receipt and your change, sir  
**Ivan Sidorov.** Our flight is at night. Can we leave our bags here?  
**Receptionist.** Certainly. We'll put them in the storage room.

**Ivan Sidorov.** Thank you very much.

### **DIALOG 3. CHECKING OUT OF A HOTEL**

Guest: Hello. We'd like to check out.  
Receptionist: Yes, of course. Can I see your passport, please?  
Guest: Here you go.  
Receptionist: What is your room number?  
Guest: One hundred twenty two.  
Receptionist: How did you like your stay?  
Guest: It was good, thank you!  
Receptionist: Have you used the mini-bar?  
Guest: Yes, we have. We've had 3 Cokes, a «Holsten» beer and a chocolate bar.  
Receptionist: Okay. It's 10 Euros 50 cents extra.  
Guest: Can I pay by my credit card?  
Receptionist: Yes, sure.  
Guest: Here it is.  
Receptionist: Your pin code, please. Okay, the payment is successful. Here's your receipt. Could you sign it for me, please?  
Guest: Sure.  
Receptionist: Would you like me to call a taxi for you?  
Guest: Yes, please but a little bit later. We are going to get some souvenirs first. Can we leave our bag with you?  
Receptionist: Yes, of course. I'll keep it in the baggage room for you. When are you coming back?  
Guest: Probably in 2 hours.  
Receptionist: Okay.  
Guest: We're back. Can we get our bag back?  
Receptionist: Of course, here you go.  
Guest: Can you call a taxi, please?  
Receptionist: No problem. Your taxi will be here in 5 minutes.  
Guest: Thank you very much!  
Receptionist: Thank you for choosing our hotel and we are looking forward to seeing you again!

**Задание 3. Составьте диалог из данных предложений, переведите на английский язык, прочитайте диалоги по ролям.**

### **ДИАЛОГ 1. ВЫЕЗД ИЗ ОТЕЛЯ**

Администратор: Это за телефонные звонки, которые вы сделали из номера.  
Клиент: Спасибо. До свидания.  
Администратор: Не могли бы вы подписать каждый чек здесь для меня?  
Клиент: Да, я хотел бы рассчитаться за пребывание в вашем отеле сейчас. Меня зовут Адамс, комната 312. Вот ключ от номера.  
Клиент: Пожалуйста.  
Клиент: Могу ли я оплатить дорожными чеками?  
Клиент: За что я плачу 14 фунтов?  
Администратор: Одну минуту, пожалуйста ... Вот ваш счет. Проверьте, верна ли сумма?  
Администратор: Доброе утро. Могу я вам помочь?  
Администратор: Конечно. Можно мне ваш паспорт, пожалуйста?

### **ДИАЛОГ 2. ВЫСЕЛЕНИЕ ИЗ ОТЕЛЯ**

Ресепшионист. Можете подписать здесь?  
Ресепшионист. Как вы будете платить?  
Ресепшионист. Как прошло ваше пребывание в отеле?  
Ресепшионист. Это за телефонные звонки.  
Ресепшионист. Ваше имя?  
Ресепшионист. Чем я могу вам помочь?  
Ресепшионист. Конечно. Мы положим их в камеру хранения.  
Ресепшионист. Какой номер?  
Ресепшионист. Хорошо. Вот ваша квитанция и сдача.  
Ресепшионист. Все было в порядке?  
Ресепшионист. Вот ваш счет.  
Ресепшионист. Конечно. Мы положим их в камеру хранения.  
Петр Фролов. Да, все было отлично.  
Петр Фролов. Мы можем оставить здесь наши вещи?  
Петр Фролов. Конечно.  
Петр Фролов. Я хотел бы выселиться.  
Петр Фролов. Петр Фролов.  
Петр Фролов. А за что эти 20 долларов?  
Петр Фролов. Номер 101.  
Петр Фролов. Очень хорошо, нам понравилось.  
Петр Фролов. Ах, да, я забыл об этом...  
Петр Фролов. Наличными.  
Петр Фролов. Большое спасибо.

### **ДИАЛОГ 3. ВЫСЕЛЕНИЕ ИЗ ОТЕЛЯ**

Постоялец. Вы можете вызвать нам такси?  
Ресепшионист. Введите пин-код. Оплата прошла. Вот ваш чек, распишитесь на нём, пожалуйста.  
Постоялец. Сто двадцать вторая.  
Ресепшионист. Вам надо вызвать такси?  
Ресепшионист. Вы пользовались минибаром?  
Ресепшионист. Как прошло ваше пребывание в отеле?  
Постоялец. Давайте.  
Постоялец. Здравствуйте, мы хотели бы выселиться из отеля.  
Постоялец. Вот, возьмите.  
Ресепшионист. Да, конечно.  
Ресепшионист. Номер вашей комнаты?  
Ресепшионист. Да, конечно. Дайте ваш паспорт, пожалуйста.  
Ресепшионист. Хорошо.  
Постоялец. Да, мы выпили 3 банки колы и банку пива "Holsten", а также съели шоколадку.  
Постоялец. Могу я заплатить кредитной картой?  
Постоялец. Да, но можно позже. Сейчас мы собираемся ещё сходить в магазин и купить сувениры. Мы можем оставить чемодан у вас?  
Постоялец. Примерно через 2 часа.  
Постоялец. Мы вернулись. Мы хотели бы забрать наш чемодан.  
Ресепшионист. Уже звоню. Такси приедет через 5 минут.  
Постоялец. Вот возьмите.  
Постоялец. Большое спасибо!  
Ресепшионист. Хорошо. Тогда вам надо заплатить 10 евро 50 центов.  
Ресепшионист. Вот возьмите.  
Ресепшионист. Вам также спасибо, что выбрали наш отель, и мы всегда будем

рады видеть вас снова!

Постоялец. Да, всё в порядке, спасибо!

Ресепшенист. Да, конечно. Давайте я поставлю его в камеру хранения. Когда вы планируете вернуться?

**Задание 4. Составьте 3 диалога на английском языке на тему «Выезд из отеля» (20 реплик) письменно. Прочтите диалоги по ролям.**

**Тема «At a hotel (В отеле). Коммуникация сотрудников с гостями отеля на английском языке в разных ситуациях. Отработка стандартных речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с проживанием в отеле»**

**Задание 1. Прочитайте и запомните новые слова и выражения по теме «В отеле».**

1. The key doesn't work Ключ не подходит
2. There's no hot water Нет горячей воды
3. The room is too ...В комнате слишком ...
4. hot жарко
5. cold холодно
6. noisy шумно
7. The ... doesn't work... не работает
8. heating отопление
9. shower душ
10. television телевизор
11. One of the lights isn't working Одна лампа не работает
12. There's no ...Там нет ...
13. toilet paper туалетной бумаги
14. soap мыло
15. shampoo шампуня
16. Could I have a towel, please? Не могли бы вы дать мне полотенце?
17. Could I have an extra blanket? Не могли бы вы дать мне дополнительное одеяло, пожалуйста?
18. My room hasn't been made up Моя комната не убрана
19. Could you please change the sheets? Поменяйте постельное белье, пожалуйста
20. I've lost my room key Я потерял ключ от номера

**Задание 2. Составьте диалог, используя данные фразы.**

Вопрос	Ответ	Перевод
		В какое время подается завтрак?
What time do you serve breakfast?	The breakfast will be held in restaurant from ... until ... am.	Завтраки проходят в ресторане с...до... часов утра.
		Где расположен спортзал?
Where is the gym?	The gym is on the top floor.	Спортзал на верхнем этаже.
		Как включить этот прибор?
How do you switch it on?	To make it work you need to press this button.	Необходимо нажать на эту кнопку.
I'd like a wake-up call at 8.	Do you need a wake-up call?	Мне необходимо встать в 8

	Not a problem. I'll take care of that for you.	утра. Вам необходим утренний звонок? Как пожелаете. Не беспокойтесь, я позабочусь о вас. Сколько стоит доступ в интернет?
How much do you charge for internet access?	You don't need to pay for internet access.	Вам не нужно оплачивать доступ в интернет. Можете ли вы предоставить еще одну кровать?
Can I have an extra bed?	Yes, but you will have to pay extra for that.	Да, но вам придется доплатить за это.
Are there any laundry facilities?	We can wash your clothes. It costs...	Здесь есть прачечная? Мы можем постирать ваши вещи. Это стоит...
Where can I change money near here?	We have a currency exchange. It is on the ground floor at the end of the hall.	Где здесь поблизости можно обменять валюту? У нас есть обменный пункт. Он расположен на 1 этаже, в конце холла.
Would it be possible to have a late check-out?	Yes (No).	Возможно ли оформить более поздний выезд из отеля? Да (нет).
I'd like to extend my stay for a few days. Is it possible?	Yes (No).	Я хотел бы продлить мое проживание на несколько дней. Это возможно? Да (нет).

**Задание 3. Составьте диалоги, используя данные фразы.**

1. I've got a reservation У меня забронировано
2. Your name, please? Ваше имя, пожалуйста
3. My name is ... Меня зовут ...
4. Could I see your passport? Предъявите паспорт, пожалуйста
5. Could you please fill in this registration form? Заполните регистрационную карту
6. My booking was for a twin room Я бронировал номер с двумя кроватями
7. My booking was for a double room Я бронировал двухместный номер с одной кроватью
8. What time is breakfast? Во сколько завтрак?
9. Breakfast is from 7 a.m. till 10 a.m. Завтрак с 7 до 10 часов
10. Could I have breakfast in my room, please? Могу я заказать завтрак в комнату, пожалуйста?
11. What time is the restaurant open for dinner? Во сколько ресторан открывается для ужина?
12. Dinner is served between 6 p.m. and 9.30 p.m. Ужин подается с шести до половины десятого
13. What time does the bar close? Во сколько закрывается бар?
14. Would you like any help with your luggage? Вам нужна помощь с багажом?
15. Here's your room key Это ваш ключ от номера
16. Your room number's 259 Ваш номер 259



17. Your room's on the first floor Ваш номер на втором этаже  
18. Where are the lifts? Где находятся лифты?

**Задание 4. Прочитайте диалоги по ролям, переведите на русский язык**

**DIALOG 1: HOTEL SERVICES**

ROOM SERVICE: Hello. Room service.  
CLIENT: Hello, I'm calling from room 113. I would like to order dinner.  
ROOM SERVICE: What would you like to order?  
CLIENT: I'd like the roast beef dinner, with mashed potatoes and green beans.  
ROOM SERVICE: Would you care for something to drink with dinner?  
CLIENT: Ah, yes a large glass of milk.  
ROOM SERVICE: Any dessert?  
CLIENT: A dish of vanilla ice cream  
ROOM SERVICE: Thank you. We'll bring it up in about thirty minutes.

**DIALOG 2. CHECKING IN**

**Serov:** Good morning. I'd like to make a reservation for me. My name is Serov.  
**Receptionist:** Could you spell your name, please?  
**Serov:** Yes, certainly. S-e-r-ov.  
**Receptionist:** Thank you. What accommodation do you require?  
**Serov:** A single room, with private bathroom, for three nights from the 7<sup>th</sup> of October.  
**Receptionist:** Would you hold on a moment, please, I'll see whether we have the accommodation available.  
**Serov:** Thank you.  
**Receptionist:** Yes, I can reserve a single room with bath, from the 7<sup>th</sup> of October, for three nights. It's an inside room on the fifth floor.  
**Serov:** Would you please see that it's a quiet room?  
**Receptionist:** We will try.  
**Serov:** Thank you. What will the charge be?  
**Receptionist:** 10.50 daily, plus 12% service charge, inclusive of breakfast. Would you please confirm this reservation in writing?  
**Serov:** Yes, I'll write you today.  
**Receptionist:** Thank you. Good-bye.

**DIALOG 3. A RESTAURANT RESERVATION**

**Manager:** Hello. Savoy Restaurant.  
**Dedov:** Good afternoon. We would like to make arrangements with you for a small dinner party for tomorrow night.  
**Manager:** What is your name, please?  
**Dedov:** My name is Dedov. D-e-d-o-v.  
**Manager:** Very good, Mr Dedov. How many people do you expect?  
**Dedov:** We'll have 20 persons.  
**Manager:** Then I think the Rose Room would be the most appropriate. I suggest one long table, nine on each side, with one at each end. That would leave plenty of space for a little bar to be set up for your drinks.  
**Dedov:** That sounds fine. I like the idea of the little bar.  
**Manager:** What would you like to order for dinner?  
**Dedov:** Well, I was thinking of, say, a four-course affair with wines and champagne.  
**Manager:** Then I'd suggest hors-d'oeuvre or turtle soup, sole or omelette, beef fillet or roast

ducking. And for dessert ice pudding.  
**Dedov:** Good. It suits my taste admirably.  
**Manager:** And what about wines?  
**Dedov:** If we are having soup, I think we'll take a dry sherry. For the main course a red wine definitely and then finish up with champagne. That's all. Anyway I think that would be roughly what I have in mind.  
**Manager:** Good. What time do you wish to begin?  
**Dedov:** 7 for 7.30  
**Manager:** Thank you very much, Mr Dedov. Good-bye.  
**Dedov:** Good-bye.

**Задание 5. Составьте диалог из данных реплик, переведите диалог на английский язык письменно.**

#### **Диалог 1. Заказ в номер**

Обслуживание номеров: Что бы вы хотели заказать?  
 Обслуживание номеров: Не хотите что-нибудь попить?  
 Клиент: Ванильное мороженое.  
 Клиент: Я бы хотел на ужин ростбиф с картофельным пюре и зеленой фасолью.  
 Обслуживание номеров: Здравствуйте. Обслуживание номеров.  
 Клиент: Ах, да, большой стакан молока.  
 Обслуживание номеров: Спасибо. Мы принесем вам ужин примерно через тридцать минут.  
 Обслуживание номеров: Как насчет десерта?  
 Клиент: Здравствуйте, я звоню из комнаты 113. Я хотел бы заказать ужин.

**Задание 6. Составьте 3 диалога на английском языке на тему «В отеле» (20 реплик) письменно. Прочтите диалоги по ролям.**

**Тема «Letter of response (Письмо-ответ на запрос). Письменные запросы иностранных гостей в ситуациях бронирования. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях, связанных с бронированием и продажами. Отработка стандартных речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе оформления письма-ответа на английском языке»**

**Задание 1. Прочитайте и запомните новые слова и выражения по теме «LETTER OF RESPONSE»**

Reservations Manager - Менеджер по бронированию

Hotel Manager - Менеджер отеля

I am writing to your hotel in order to ask you some questions. - Я пишу в ваш отель, чтобы задать несколько дополнительных вопросов.

I am looking for a hotel, which would be located in central London. - Я ищу отель, расположенный в центральной части Лондона.

I would like to book / reserve ... - Я хотел бы забронировать / зарезервировать ...

I am looking for a suitable hotel near the ... - Я ищу подходящий отель рядом с ...

I would require ... - Я хотел бы ...

I would be grateful if you ... - Я был бы признателен, если бы вы ...

I would be grateful if you would confirm this reservation. - Я был бы признателен, если бы вы подтвердили это резервирование.

I would be grateful for an indication of your rates. - Я был бы признателен, если бы вы указали ваши ставки.

I would just like to remind you ... - Я только хотел бы напомнить вам ...

Please answer as soon as possible.- Пожалуйста, ответьте как можно быстрее.

Should you have no vacancies ...- Если у вас нет свободных мест ...

Thank you for your prompt attention to ...- Благодарю вас за немедленное обращение внимания на ...

I look forward to ...- С нетерпением ожидаю ...

This is to confirm ...- Настоящем подтверждаю ...

Whether there is a car park near your hotel?- Есть ли автомобильная парковка рядом с вашим отелем?

If there are any cancellations ...- В случае какой-либо отмены ...

If there are any ambiguities ...- В случае какой-либо неясности ...

This is the confirmation of your reservation for ...- Настоящим подтверждаем ваше резервирование ...

Please charge my credit card for the ...- Пожалуйста, спишите с моей кредитной карты ...

Can you also include whatever discounts that I can avail?- Могли бы вы также включить любые скидки, на которые я могу рассчитывать?

Please give me an indication of your rates per night including ...- Пожалуйста, дайте мне ваши ставки за ночь, включая ...

We have made reservations ... - Мы бронировали / резервировали ...

Could you arrange for transportation to and from the airport? - Могли бы вы организовать доставку в аэропорт и из аэропорта?

Any expense that may be made will be reimbursed upon our arrival. - Любые понесенные расходы будут возмещены нами по прибытии.

I hope to hear from you ... - Надеюсь получить ответ от вас ...

description of how to reach your hotel - описание, как добраться до вашего отеля

a description how to reach you from the airport - описание проезда к вам из аэропорта

receive some more information - получить дополнительную информацию

request for the booking - заявка на бронирование

await our arrival at the airport - ожидайте нашего прибытия в аэропорту

meet us at the airport - встречайте нас в аэропорту

pick up us at the airport - подвезите нас из аэропорта

lift us to the airport - подвезите нас в аэропорт

arrange for transportationорганизовать доставку

arrival datedата прибытия

departure datedаты убытия

checking out of ...убытие из

for (number) nightsна (количество) ночей

for three weeks from 14th Мауна три недели с 14 мая

for this / next monthна этот / следующий месяц

for the month of August 2012 на август-месяц 2012 года

from 20th July onwardс 20 июля и далее

from April 6, 2010 to April 8, 2010с 6 по 10 апреля 2010 года

night stay остановка в отеле на ночь

throughout the monthв течение всего месяца, весь месяц

on the 21st of November until the 28th of the same month this yearна 21 ноября и до 28 числа того же месяца этого года

for (number) guestsна (количество) гостей

room type тип номера

single одноместный

double двухместный

suite люкс, апартаменты

Executive Suite бизнес-люкс, номер с кабинетом

deluxe room номер-люкс  
 Junior Suite полу-люкс, улучшенный номер  
 ground floor первый этаж  
 top floor последний этаж  
 a room with bath and shower номер с ванной и душем  
 a room with a child's bed номер с детской кроваткой  
 an air-conditioned room номер с кондиционером  
 a room which faces the sea, waterfront номер с видом на море  
 wheelchair access доступ для инвалидного кресла-каталки  
 quiet room тихая комната  
 far away from any entertainment facilities далеко от любых развлекательных помещений  
 internet connection in the room доступ к Интернету в номере  
 facilities удобства, приспособления  
 sauna, Jacuzzi сауна, джакузи  
 self catering самостоятельное питание, без включения питания в отеле  
 including включая  
 bed & breakfast проживание и завтрак  
 half board полупансион (проживание, завтрак и ужин)  
 full board полный пансион (проживание с трехразовым питанием)  
 all-inclusive все включено  
 breakfast завтрак  
 evening meal ужин  
 cuisine, i.g. French cuisine кухня (в смысле кулинарного искусства, национальной кухни), например – французская кухня  
 accommodation помещение, жилье  
 suitable accommodation подходящее жилье, помещение, номер  
 arrangements организация, приготовление, договоренность  
 reservation / booking резервирование / бронирование  
 rate per night ставка, тариф оплаты за ночь  
 flight авиарейс  
 return flight обратный авиарейс  
 a letter confirming письмо с подтверждением  
 confirmation подтверждение  
 as soon as possible как можно скорее  
 transportation перевозка, транспортировка, доставка транспортом  
 to hire a car взять напрокат автомобиль

**Задание 2. 1) Изучите и запомните аббревиатуры, составьте 10 предложений, используя данные аббревиатуры.**

### АББРЕВИАТУРЫ

Обратите внимание на аббревиатуры, которые используют иностранные собеседники в электронной переписке вне зависимости от стиля:

EOB (end of business day) → конец рабочего дня.

SOB (start of business day) → начало рабочего дня.

EOQ (end of quarter) → к концу квартала.

TBD (to be determined) или TBA (to be announced), используем, когда информация по срокам или дате еще не известна.

PTO (paid time off) → отпуск.

OOO (Out of office) → вне офиса, не на работе. Фраза используется в автоответах.

FUP (follow up) → проследить, взять на контроль.

POC (point of contact) → контактное лицо.  
FYI (for your information) → для вашей информации.  
AAMOF (As A Matter Of Fact) → в сущности.  
AFAIK (As far as I know) → насколько я знаю.  
BTW (By The Way) → кстати.  
CU (see you) → увидимся  
F2F (face to face) → наедине.  
IMHO (In My Humble (Honest) Opinion) → по моему скромному мнению.

## **2) Ответьте на вопросы:**

- a) Have you ever written business letters?
- b) What, in your opinion, are the main parts in a business letter?

**Задание 3. 1) Прочитайте и переведите текст «BUSINESS LETTER» с английского языка на русский.**

### **BUSINESS LETTER**

A business letter is a formal communication between people or companies and it is written to conduct some sort of business. For example, you might write to inform readers of specific information, create proposals for clients, make an arrangement, request a price list, thank someone for a service or apply for a job. It differs from personal letters exchanged by friends in both its layout and content, make the action that you want the reader to take, clear and easy to understand.

The typical business letter usually consists of about six essential parts: the heading (and the date), the inside address, the salutation or greeting, the body of the letter, the complimentary close, and the signature. The heading of the letter contains the full address of the sender. Most companies have letterhead with this information already imprinted. The inside address coincides with the address that appears on the envelope and contains the name, title and address of person to whom you are writing. The salutation adds a personal touch to your letter and should be consistent with the whole tone. Include the addressee's name and courtesy title along with the greeting. The body of the letter is where you write the purpose of the letter. The complimentary close should be relevant to the tone of the letter and the salutation. And, your signature should be hand written legibly below the complimentary close.

Try to organize your letter logically, making smooth transitions between sentences and paragraphs. It should be clear and concise, with short sentences and simple words. Use personal pronouns and active voice. Avoid me, I, we, us in the beginning of the letter. Avoid also formal and stuffy expressions (like "thanking you in advance", "as per", —be advised, "in compliance with your request" or —enclosed herewith).

Write positively and with confidence. Try to put yourself in the reader's shoes and to anticipate the reader's reaction to your comments. Don't be manipulative. Threatening, cajoling, begging, flattering, and making extravagant promises are manipulative and are usually ineffective. In fact, they may alienate the reader.

Don't ever forget to proof-read your letter. Check the spelling, particularly the name of the person and company. When you send a business letter you create an image of you and your company in the reader's mind. When a reader scans a document he subconsciously builds a picture of the writer. The writer can project the image of a conscientious, energetic professional, or the image of a bored bureaucrat marking time with an antiquated company.

Keep the letter to one page. Business people are busy and do not appreciate unnecessarily long letters. Most business letters are less than one A4 page long. If you need a second page for your letter, you should think about whether you could say using less words.

An important factor in the readability of a letter is the chosen font. The generally accepted font is Times New Roman, size 12, although other fonts such as Arial may be used.

When choosing a font, always consider your audience. If you are writing to a conservative company, you may want to use Times New Roman.

In most cases, the business letter will be the first impression that you make on someone. The way you write a letter and the etiquette you employ may have a significant impact on your success or failure in business. The best writers strive to write in a style that is so clear that their message cannot be misunderstood. Clarity should be the primary goal of your business writing style.

## 2) Ответьте на вопросы по тексту:

1. True or false?
1. Business letter doesn't differ from personal letter.
2. Business letter should be written with short sentences and simple words.
3. You don't have to put yourself in the reader's shoes.
4. When you send a business letter you create an image only of your company.
5. A business letter should be the longer the better.

## Задание 4. Изучите материал по теме «LETTER OF RESPONSE».

### LETTER OF RESPONSE

Письмо-ответ. Такой вид письма является ответом на письмо-запрос информации. В начале письма-ответа стоит поблагодарить адресата за оказанное внимание. Письмо-ответ должно содержать всю информацию, которая была запрошена в письме-запросе. Ответ на каждый вопрос лучше писать в новом абзаце.

#### Структура письма

Электронное письмо состоит из пяти смысловых частей:

- Приветствие.
- Сообщение.
- Закрытие.
- Прощание.
- Подпись.

Рассмотрим стандартные фразы для каждой части.

#### Приветствие

Используйте слова Dear, Hello, Greetings (если вы еще не знакомы с собеседником) и Hi (ближе к неформальному).

*Dear Mr. Smith, Уважаемый мистер Смит,*  
*Dear Mrs./Ms. Smith, Уважаемая миссис/мисс Смит,*  
*Dear Sir/Madam, Уважаемый(-ая) сэр/мадам,*

#### Сообщение

Это самая информативная часть. В ней мы сообщаем информацию, даем детали, спорим, предлагаем идеи и т.д. Рассмотрим полезные фразы для разных типов сообщения.

#### Как открыть сообщение

Используйте нейтральные фразы для повседневного общения с коллегами и формальные фразы для сообщений начальству, клиентам и партнерам.

Формально	Полуформально	Нейтрально
I am writing to... Пишу, чтобы...	Just a quick note to tell you that... Короткая ремарка, ...	Thank you for your mail... Спасибо за письмо...
In accordance with your request...	This is to... Это письмо, чтобы...	Thank you for your mail regarding...

В соответствии с вашим запросом...		Спасибо за письмо относительно...
We refer to our mail regarding ... Ссылаясь на наше письмо относительно ...	I wanted to let you know that / tell you about / ask you if... Я хотел сообщить, что.../рассказать о.../спросить вас...	In reply to your mail ... В ответ на ваше письмо...
Формально	Полуформально	Нейтрально
I am writing with regard to... Пишу насчет...		Referring to your email dated ... Ссылаясь на ваше письмо от ...
Thank you for your e-mail of (date) regarding... Спасибо за ваше письмо от (дата)...		
With reference to our telephone conversation on Friday, I would like to let you know that... Ссылаясь на наш телефонный разговор в пятницу, я бы хотел вам сообщить, что ...		
I am writing to enquire about... /in connection with.../to let you know that.../to confirm... Я пишу, чтобы узнать/Я пишу в связи с /Я пишу, чтобы сообщить о.../Я пишу, чтобы подтвердить...		

### Как уточнить дедлайн

Укажите час и часовой пояс. Без этого дедлайн размывается и воспринимается как пожелание:

***Please submit your report (reply) on 10 March, EOB CET → Пожалуйста, пришлите ваш отчет/ответ 10 марта до конца рабочего дня по среднеевропейскому времени.***

### Как просить и давать детали

Даем детали:

Формально	Нейтрально
We would also like to inform you... Мы так же хотели бы сообщить вам о...	I'll keep you in the loop. Я буду держать вас в курсе.
In answer to your question (enquiry) about... В ответ на ваш вопрос (запрос) о...	I'll keep you posted. Я буду держать вас в курсе.
	I will include you in the loop. Я включу вас в переписку.
	Regarding your question about...

	Относительно вашего вопроса о...
--	----------------------------------

### Просим детали:

Формально	Нейтрально
I would be grateful if you could... Я был бы признателен вам, если бы вы могли...	For further details... Более подробно/для более подробной информации...
Формально	Нейтрально
Could you please let me know... Не могли бы вы мне сообщить...	I do not fully understand what... Я не до конца понял, что...
Could you possibly explain... Не могли бы вы объяснить...	I also wonder if... Меня также интересует, если...
Please could you send me... Не могли бы вы выслать мне...	

### Как сообщить о проблеме

1. Для ввода проблемы часто используют глагол to flag в значении «указывать, подчеркивать»:

*Flagging you about the issue on... → Указывая вам на проблему с...*

*With this letter, I want to flag one problem to you... → Своим письмом я хочу указать вам на одну проблему...*

2. Для уточнения или получения комментариев используйте фразы on my/our/your end или from my/our/your side — «с моей/нашей/твоей стороны».

3. Часто в контексте обсуждения проблем используется существительное workaround — выход из ситуации, обходное решение.

### Как принести извинения

Формально	Нейтрально
We regret to inform you that... К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о...	Unfortunately... К сожалению...
I am sorry to inform you that...	I am afraid that... Боюсь, что...
Please accept our apologies for... Пожалуйста, примите наши извинения за...	I would be glad / delighted to/happy to... Я был бы рад /Я был бы счастлив...
I sincerely regret that... Я искренне сожалею, что...	I'm sorry, but I can't make it tomorrow. Прошу прощения, но я не смогу прийти завтра.
I would like to apologize for any inconvenience caused. Я прошу прощения за причиненные неудобства.	Thank you for your understanding. Спасибо за понимание.
	I am (extremely) sorry that/for... Прошу извинить за то, что...

### Как просить и предлагать помощь

#### Предлагаем помощь:

Формально	Нейтрально
If you wish, I would be happy to...	If you have any questions, please don't



Если хотите, я с радостью...	hesitate to contact me. Если у вас возникли вопросы, смело пишите мне.
<b>Формально</b>	<b>Нейтрально</b>
Should you need any further information/assistance, please do not hesitate to contact me. Если вам нужна еще какая-либо информация/помощь, пожалуйста, обращайтесь.	Would you like me to...? Могу ли я (сделать)...?
If you would like to continue this conversation, please feel free to call (contact) with me. Если вы хотите продолжить нашу беседу, прошу без колебаний связаться со мной.	How about I come and help you out? Может я приду и помогу?
Let me know whether you would like me to... Сообщите, если вам понадобится моя помощь...	

#### Просим помощи:

<b>Формально</b>	<b>Нейтрально</b>
Could you please... (for me)? Не могли бы вы...	Can I ask you to...? Могу я вас попросить? Could I ask you a favor? Могу я попросить вас об одолжении?
I would appreciate... Я был бы очень признателен	Could you do me a favor? Можете оказать мне услугу?

Если вы прикладываете к письму документ, обратите на это внимание собеседника с помощью фраз:

*Please find attached* → *К настоящему письму прилагается.*

*You can find in attachment...* → *Вы можете найти в приложении...*

*I am enclosing...* → *Я прикладываю...*

*I forward to you...* → *Я пересылаю вам...*

*We are pleased to enclose...* → *Мы рады выслать вам...*

*Attached you will find...* → *В прикрепленном файле вы найдете...*

#### Закрытие

Прежде чем попрощаться собеседником, поблагодарите его за уделенное время, выразите свою готовность помочь и/или предоставить разъяснения и детали.

<b>Формально</b>	<b>Нейтрально</b>
Do not hesitate to contact me if you need any assistance. Обращайтесь, если вам понадобится какая-либо помощь.	Let me know if you need anything else. Дайте мне знать, если вам понадобится что-то еще.
Should you have any question, please feel free to let me know. Если у вас есть вопросы, пожалуйста, обращайтесь.	Have a nice day/weekend. Хорошего дня/недели.

#### Прощание

Для прощания используйте фразы: best regards, regards, kind regards, best wishes, warm wishes, sincerely yours (формально).

### **Подпись**

Укажите свое имя, фамилию, должность и контактный телефон. Этим вы дадите собеседнику возможность связаться с вами напрямую и выяснить нужные детали.

### **Задание 5. Изучите шаблон запроса на русском языке.**

(Дата)

Уважаемый менеджер отеля,

Я хотел бы забронировать (тип номера) в вашем отеле на (количество) ночей на (количество) гостей.

Дата прибытия (дата и день недели), примерно в (время).

Дата убытия (дата и день недели) в (время).

Количество взрослых – ...

Количество детей – ... Возраст – ...

Тип номера: (например, одноместный, двухместный, люкс, первый этаж, последний этаж, с окнами на море, без включения питания, номер и завтрак, полупансион (завтрак и ужин), полный пансион (трехразовое питание), все включено).

Особые запросы и потребности: (например, любые медицинские условия, доступ для кресла-каталки, тихая комната вдалеке от любых развлекательных помещений, наличие доступа в Интернет в номере).

Особые удобства: (например, сауна, джакузи и т.д., требующие предварительного заказа. Вы можете заказать их заранее, чтобы избежать ожидания).

Благодарю вас за незамедлительное проявление внимания к вышеизложенному. С нетерпением ожидаю от вас письма с подтверждением моего бронирования.

С наилучшими пожеланиями,

(ваши имя, фамилия)

Контактный телефон:

Электронная почта:

Почтовый адрес:

### **Задание 6. Изучите шаблон запроса на английском языке.**

(Date)

Dear Hotel Manager,

I would like to reserve accommodation for (room type) in your hotel for (number) nights for (number) guests.

Arrival date will be on (date, including the day of the week) at approximately (time).

Departure date will be on (date, including the day of the week) at (time).

Number of adults – ...

Number of children – ... Ages – ...

Room type: (i.e., single, double, suite, ground floor, top floor, waterfront, self catering, bed & breakfast, half board, full board, all-inclusive).

Special requirements or needs: (i.e., any medical conditions, wheelchair access, quiet room far away from any entertainment facilities, internet connection in their rooms).

Special facilities: (i.e. sauna, Jacuzzi, and any facilities that need to be reserved before using them. You may wish to book this in advance to avoid waiting).

Thank you for your prompt attention to the above. I look forward to receiving a letter confirming my reservation.

Kind Regards,

(Your Name)

Contact Phone  
E-mail  
Address

**Задание 7. Используя данный шаблон, напишите три запроса о бронировании на английском языке.**

**Задание 8. Прочитайте и запомните новые слова и выражения по теме «ОТВЕТ/ОТКАЗ ОТЕЛЯ НА ПРОСЬБУ О БРОНИРОВАНИИ»**

Reservation - резервирование, бронирование

Accommodation - жилье, помещение, номер в отеле

suitable accommodation - подходящее жилье, помещение, номер

look forward - ждем с нетерпением

your stay with us - Ваше пребывание у нас

refusing a reservation - отказ в бронировании

fully booked - полностью забронирован, занят

throughout the month - в течение всего месяца, весь месяц

total satisfaction - полное удовлетворение

remain at your service - остаемся к Вашим услугам

We regret to inform you that ... - С сожалением сообщаем Вам, что ...

Unfortunately ... - К сожалению ...

I am afraid - Боюсь, что ...

May I suggest ... - Можно Вам предложить, позвольте Вам предложить

We suggest you contact one of the other hotels in the area. - Мы предлагаем Вам связаться с одним из отелей в нашем районе.

With reference to your inquiry of 5th April 2002 ... -  
В связи с Вашей заявкой от 5 апреля 2002 года

We are writing to confirm ... - Мы пишем, чтобы подтвердить ...

to confirm availability of ... - подтвердить наличие ...

a description how to reach us from the airport - описание проезда к нам из аэропорта

**Задание 9. Изучите письма-ответы на запрос о бронировании, переведите письма на русский язык.**

### **Confirming a reservation**

Dear Mrs O'Brian,

Thank you for your letter of 5th April 2012.

We are pleased to confirm the reservation of the accommodation you describe for the month of August 2012.

We enclose a short description of how you reach our hotel. We look forward to your stay with us.

Yours sincerely,

Nick Webster

Reservations Manager

Encl.

### **Refusing a reservation**

Dear Mrs O'Brian,

Thank you for your letter of 5th April 2012. We regret to inform you that we are fully booked throughout the month of August 2012.

May I suggest you contact the Kings Hotel (address below) who may be able to offer you suitable accommodation and rates for the period you require?

I am confident you will find the hotel to your total satisfaction.

The address: King's Hotel ... Dorset

We remain at your service for any future bookings you might wish to make.

Yours sincerely,

Nick Webster

Reservations Manager

**Задание 10. Прочитайте шаблон письма-запроса о бронировании, заполните пропуски, переведите письмо на русский язык.**

Dear Sir / Madame,

I have booked a room in your hotel via booking.com for \_\_\_\_\_ (пишите свое имя и фамилию) and \_\_\_\_\_ (пишите свое имя и фамилию второго человека) from \_\_\_\_\_ (дата приезда) to \_\_\_\_\_ (дата отъезда). Could you, please send me a confirmation of my reservation with stamp and signature by fax \_\_\_\_\_ (пишите номер вашего факса) I have to present this confirmation to the Consular Dept. of the \_\_\_\_\_ (указываете страну посольства, которое выдает визы) Embassy in \_\_\_\_\_ (пишите город и страну, где находится посольство) in order to obtain the entry visas.

Please indicate 2 the both names in this reservation confirmation:

\_\_\_\_\_ (пишите имена и фамилии двух человек).

Yours faithfully

Ваше имя и фамилия

**Задание 11. Изучите образец письма с просьбой прислать подтверждение бронирования, которое осуществлялось через Booking.com, напишите письмо, заполнив пропуски, переведите письмо на русский язык.**

Dear Sir/Madam,

I have made a reservation in your hotel via site www.booking .com:

Guestname: \_\_\_\_\_ (пишите свое имя)

Room type: \_\_\_\_\_ (пишите тип своей комнаты, например :Two Bedroom Apartment – for 2 persons (Non-smoking Preference))

Arrival: \_\_\_\_\_ (дата прибытия)

Departure: \_\_\_\_\_ (дата выезда)

Total price: \_\_\_\_\_ – € (сумма)

Could you please send me confirmation of my reservation (with your stamp and signature) by fax \_\_\_\_\_ (пишите номер вашего факса) and/or (и/или) e-mail \_\_\_\_\_ (пишите адрес своей электронной почты). I have to present this confirmation to the Consular Dept. of the \_\_\_\_\_ (указываете название страны в посольство которой вы понесете документ) Embassy in Moscow, Russian Federation in order to obtain the visas.

Если вам нужно, чтобы визы дали вам и еще кому-нибудь кроме вас, кто будет жить с вами в этом номере (муж\жена, ребенок, мама пап и пр.) пишите:

Please indicate names in this reservation confirmation:

\_\_\_\_\_ (пишите имена и фамилии, номера загранпаспортов)

Если нужно, чтобы стояло только ваше имя пишите:

Please indicate my names in this reservation confirmation:

\_\_\_\_\_ (пишите свое имя, номер загранпаспорта)  
Please kindly send the reservation confirmation to fax number: \_\_\_\_\_  
(ваш номер факса) and to my e-mail: \_\_\_\_\_ (ваш мейл)  
Thank you for cooperation.  
Best regards,  
Ваше имя и фамилия

**Задание 12. Дополните данное письмо необходимой информацией, переведите на русский язык.**

I booked a room in your hotel \_\_\_\_\_ (пишите название отеля)  
(<http://www.booking.com>/booking number 701.723.011 pin 0842).

I would like to get confirmation of booking by e-mail \_\_\_\_\_  
(пишите адрес своей электронной почты). I need it for the embassy. It must be a scanned copy of booking confirmation sent by e-mail.

Acknowledgement must include the data of booking, date of stay, name, surname and passport of guests, and signature of the employee of the hotel booking and a stamp.

The guests:

\_\_\_\_\_ (пишите имена и фамилии, номера загранпаспортов)

Acknowledgment must include the form of payment for accommodation.

Thank you very much!

Ваше имя и фамилия

Если указываете номер факса, не забудьте написать код страны и города.

**Задание 13.**

**1) Прочитайте письмо-ответ «Letter 1», расположите части письма в правильной последовательности.**

**2). Переведите письмо на русский язык в письменной форме.**

**3). На основе информации данного письма-ответа «Letter 1» напишите письмо с просьбой о бронировании.**

#### **LETTER 1**

Mr Pete Johnson Sales Manager Four Seasons 9034 Main Street London, UK Ms Sally Swift 9034 Cooper Street Fresno, California July 10, 2005 Dear Ms Swift We received your enquiry of confirmation letter. We checked everything and send you confirmation of reservation that you requested. Please check whether it is what you need. Thank you for choosing our hotel for staying during your trip. Kind regards, Pete Johnson

**1). Прочитайте письмо-ответ «Letter 2», расположите части письма в правильной последовательности.**

**2). Переведите письмо на русский язык в письменной форме.**

**3). На основе информации данного письма-ответа «Letter 2» напишите письмо с просьбой о бронировании.**

#### **LETTER 2**

Ms Liza Smith Sales Manager Travel With Us Ltd 7834 Grand Street Jacksonville, Florida Mrs Emma Trunk 9034 Nord Street Jacksonville, Florida USA, 90345 April 03, 2012 Dear Mrs Trunk We have received your enquiry about the Disneyland tours. This is a bus tour, it starts on Friday evening and ends on Sunday late evening. It includes 2 night accommodation in the hotel (you may choose the one from the list according to your budget), weekend entry ticket to the Disneyland, drinks and snacks in the bus. The price for an adult starts from \$250 and depends on the hotel cost. The price for children below 5 years old is

\$100, for older children it is \$150-200. We enclose brochure with additional information and some pictures. Kind regards, Liza Smith Sales Manager

**1). Прочитайте письмо-ответ «Letter 3», расположите части письма в правильной последовательности.**

**2). Переведите письмо на английский язык в письменной форме.**

**3). На основе информации данного письма-ответа «Letter 3» напишите письмо с просьбой о бронировании.**

### LETTER 3

От: г-жи Дженнифер Уотсон, менеджер по продажам, Отель ПаркИнн 7834 17-ая стрит, Тампа, Флорида Кому: г-н Кен Смит 9034 Коммерс стрит, Детройт, Мичиган, США 90345 30 июня 2013 года Уважаемый г-н Смит Спасибо за Ваш интерес к нашему отелю. У нас есть свободный одноместный номер на период времени, который Вы указали в своем письме. Стоимость составляет 85 долларов США за ночь. Завтрак, обед и ужин не входят в стоимость, так как у нас нет такой услуги. Но у нас в отеле есть буфет, где вы можете пообедать в любое время суток. У нас есть услуга по доставке наших гостей из аэропорта, она бесплатная, также как и беспроводной интернет. Также Вы можете заранее заказать аренду автомобиля при бронировании номера. Если у Вас еще есть вопросы, то мы с радостью ответим на них. С уважением, Дженнифер Уотсон Менеджер по продажам

#### 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 ролевых игр

**Ролевая игра 1 по теме «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	

<p>уточнить детали, а именно</p> <p><b><u>ВАЖНО!</u></b> Администратор может задавать эти вопросы в любом порядке. Вам нужно быть готовым к ответам в независимости от последовательности.</p>	<p><b><u>ВАЖНО!</u></b> Отвечайте только на те вопросы, которые вам зададут.</p> <p><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.</p> <p><i>На какое количество гостей / Сколько человек будут участвовать в мастер-классе?</i> Well, about 30 participants may be less.</p> <p><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.</p> <p><i>ШОУ на целый день или пол дня?</i> 3full days</p> <p><i>Вам понадобятся кофе брейки?</i> Yes</p> <p><i>А обед?</i> Yes</p> <p><i>Видео или аудио оборудование?</i> Yes, we would need microphones, projector with screen and acoustic systems</p> <p><i>Вам уже известна расстановка, например, U-shape, Classroom, Theatre and etc?</i> Yes, I suppose that U-shape.</p> <p><i>Возможно, вам понадобится цветочная декорация (flower decoration)?</i> No, thanks</p> <p><i>Может у вас будут какие –либо дополнительные или особые пожелания?</i>  At the moment, no</p>
<p>Далее, администратор может начать описывать возможности для проведения мероприятия</p>	<p><i>В этом случае просто слушайте.</i></p>
<p>Если администратор будет уточнять контактные данные, то:</p>	<p><i>Телефон</i> + 7 _____</p> <p><i>Уточнит в какое время будет удобно вам позвонить?</i> Tomorrow any time from 9 in the morning until 2 pm</p>

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	<p><b><u>ОТВЕЧАТЬ ТОЛЬКО НА ВОПРОСЫ, которые задает администратор</u></b></p> <p><i>Даты</i> From 10<sup>th</sup> till 11<sup>th</sup> of April (назвать следующий месяц) for 1 night</p> <p><i>Кол-во номеров</i> I need 1 room</p> <p><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.</p> <p><i>Пожелания к номеру</i> So, I need a quiet room with working area.</p> <p><i>Питание</i> Half board, remind me how much it costs?</p> <p><i>Время прибытия</i> I will arrive at 11 am</p> <p><i>Особые пожелания</i> Do you have a transfer?</p> <p><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.</p> <p><i>Имя</i> Let's make a booking under my name.</p> <p><i>Телефон</i> Озвучьте свой номер тел.</p> <p><i>Почта</i> Озвучьте почту</p> <p>Если рассказывает о гарантии:</p> <p><b><i>ВАЖНО!</i></b> <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</p> <p><i>Если скажет, про ссылку, то в этом случае просто согласитесь с</i></p>
-----------------	--



Администратор спросит, может ли он чем-то еще помочь.	<p>данным вариантом. OK, send the link.</p>
Повторяет все детали бронирования	<p><i>В этом случае просто внимательно слушайте и на вопрос все ли верно, ответьте:</i> Yes, everything is correct.</p>
Админ благодарит вас за звонок и вежливо прощается с вами	<p><i>Активно слушаете.</i> <i>Если услышали некорректную информацию, исправьте.</i></p> <p>Thank to you, good-bye.</p>

**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?	<p><b>Здравствуйте, мне нужно поговорить с сотрудником отдела бронирования</b></p> <p><i>1. Если переключат на отдел бронирование или дадут номер телефона, тут же перезвонить и сказать, что-то у вас в отделе бронирования никто не отвечает</i></p>
На вашу просьбу админ может отреагировать следующим образом:	<p><i>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.</i></p> <p><b>2. Еще раз потребовать отдел бронирования, Мне нужно с отделом бронирования поговорить обязательно</b></p> <p><b><i>ВАЖНО!</i></b> При любом раскладе, вы говорите следующий текст: <b>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,</b></p>

	<p><i>продолжайте:</i></p> <p><b>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.</b></p>
Уточняет имя гостя	<u>Назвать имя</u>
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	<p><b><i>ВАЖНО!</i></b> Отвечайте только на те вопросы, которые задает администратор</p> <p><i>Даты</i> С 14 апреля на 5 ночей</p> <p><i>Кол-во номеров</i> 1 номера</p> <p><i>Предпочтения по номеру</i> Подальше от лифта и потише, чтобы по голове никто не ходил и подальше от шума ресторана, желательно 2е комнаты.</p> <p><i>если спросят про кровать ребенку, то ответьте, что нужна отдельная</i></p> <p><i>Кол-во гостей</i> С подругой и ребенком два года</p> <p><i>Тип кровати</i> В номере две кровати и ребенку люлька</p> <p><i>Особые пожелания к номеру</i> <b>Подруге нужен чайник в номере, чтобы детское питание приготовить и кашку, а мне доп подушку, люблю когда их много.</b></p> <p><i>Время заезда</i> <b>А это важно? (дождаться ответа)</b> <b>В 10.15 поезд приходит</b></p> <p><i>Если администратор будет озвучивать политику раннего заезда – выслушать внимательно, но отказаться.</i></p> <p><i>Если предложат трансфер, согласиться, если не предложат, <u>то не просить!</u></i> <b>(Если спросят детали трансфера, то поезд А776)</b></p>
Предлагает вариант на интересующие даты	<p><i>На любое предложение</i> Могу я попросить дешевле вариант? (соглашаться на любое предложение)</p>

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	<p><b><i>ВАЖНО!</i></b> Отвечайте только на те вопросы, которые задает администратор</p> <p><i>Имя</i> Озвучьте свое имя</p> <p><i>Телефон</i> <b>А зачем вам мой телефон?</b> (дождаться ответ) х-xxx-xxx-xx-xx (указать свой)</p> <p><i>Почта</i> <b>А почта то вам зачем?</b> (дождаться ответ) <a href="mailto:xxx@yahoo.com">xxx@yahoo.com</a> (озвучить имейл)</p>
Уточняет, желает ли гость прогантировать бронирование	<p><b><i>Если попросит вас продиктовать номер своей кредитной карты.</i></b> <b>Нет, что вы, банк меня предупреждал о мошенниках, не могу дать</b></p> <p><b><i>Если предложит вариант гарантии посредством ссылки, то соглашаться</i></b></p>
Если спросит, чем еще помочь или в конце, когда прощается	<p><b>Я бы еще хотела заключить с вашим отелем корпоративный договор во время приезда, так как являюсь представителем компании, как это можно сделать?</b></p> <p><i>Если спросят детали про компанию и когда лучше вам позвонить</i></p> <p><b>Компания ...</b> <b>В любой день после 8 вечера</b></p> <p><i>Если администратор сообщает режим работы службы продаж (обычно это 5/2 с 9 утра до 18)</i> <b>Поняла вас, тогда в любой день после 17.</b></p>

#### 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.

### 4.3. Комплект типовых заданий в тестовой форме

**Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.**

**МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

### 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 отельера, 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

#### **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 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах

МДК. 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

##### Вариант 1

Задание 1. Рассчитать показатели KPI. Студенты используют excel

Date	Room revenue included VAT <b>REV</b>	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 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	Категор ия номера	Дополнительна я информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overboo king
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!»	

## Вариант 2

### Задание 1. Рассчитать показатели KPI. Студенты используют excel

Date	Room revenue included VAT <b>REV</b>	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 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	Категор ия номера	Дополнительна я информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overboo king
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.

<b>ШАГ / ДЕЙСТВИЕ</b>	<b>КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ</b>	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>
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!»	

### **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.

### **1.5. Комплект заданий и вопросов для экзамена**

#### **МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

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 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения**

Содержание билета
<b>Вопрос 1.</b> Составьте диалог на одну из пройденных тем на английском языке.
<b>Вопрос 2.</b> Составьте ответ на письменный запрос иностранного гостя.
Итого

#### **Темы диалогов (для вопроса № 1)**

1. Заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально
2. Заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно
3. Заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP.
4. Заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки
5. Заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.
6. Заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.
7. Выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально.
8. Выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно.
9. Выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP.
10. Выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки.
11. Выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.
12. Выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.

#### **Темы письменных запросов (для вопроса № 2)**

1. Иностранец пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки.
2. Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя.
3. Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки.
4. Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента.
5. Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.

#### **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 по профессиональному модулю ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

##### **Блок 1. Ответ на письменный запрос о бронировании.**

*Варианты: запрос по e-mail, бумажным письмом, запрос на официальном бланке организации.*

##### Типовое письмо:

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

Планирую командировку в ваш город с 6 по 11 декабря. Меня будет сопровождать супруга с ребенком 3 лет. Меня интересует двухкомнатный комфортный номер с большой кроватью.

Можно ли поставить в номер детскую кроватку? Если услуга няни, если мы с супругой захотим провести вечер вдвоем? Есть ли детское меню в ресторане.

Если да, то мы готовы оплатить трехразовое питание всей семье.

Можно ли рассчитывать на встречу в аэропорту?

С уважением, Иванов Константин Сергеевич

##### **Блок 2. Бронирование номера в PMS OPERA за стойкой приема и размещения**

Сценарий диалога формируется преподавателем. Студент в роли администратора, преподаватель в роли гостя.

##### Типовое задание:

Звонок по внешнему телефону. Гостю необходимо 2 номера на самом высоком этаже. Даты: 08.03.2022–14.03.2022. 2 взрослых приезжают на конференцию. Интересуют услуги бизнес-центра. Пакет питания полупансион. Необходим трансфер. Поздний выезд.

##### **Блок 3. Решение задач**

##### Типовая задача с решением

Рассчитайте общие затраты гостиницы в год на комиссионное вознаграждение компании 101hotels.ru, если оно составляет 10% от открытой стоимости номеров.

Условия:

- в гостинице 100 стандартных номеров;
- открытая цена номера 3000 руб.;
- среднегодовая загрузка гостиницы 70%;
- 30% всех продаж проходит через канал 101hotels.ru.

### *Решение*

1. В условии сказано, что среднегодовая загрузка гостиницы равна 70%, т.е. это 70 номеров (всего 100 номеров).
2. 30% от 70 номеров = 21 (номер в среднем реализуется через сайт бронирования 101hotels.ru).
3. 21 (номер) x 3000 (цена номера в продаже) = 63 000 руб. (общий доход от продажи номеров через сайт в день).
4. 63 000 руб. x 365 (дней в году) = 22 995 000 руб. (общий доход от продажи номеров через сайт за год).
5. 10% от 22 995 000 = 2 299 500 руб. – общая сумма выплаченного комиссионного вознаграждения посреднику сайта 101hotels.ru.

### **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.04 Учебная практика**

### **Виды работ**

1. Организация рабочего места.
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
4. Оформление бронирования с использованием телефона.
5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.
6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
7. Оформление индивидуального бронирования.
8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.

10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
15. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояние номерного фонда.
16. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
18. Создание отчетов по бронированию.
19. Отслеживание и получение обратной связи 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

#### **4.9. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.04 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. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:**

- оценить и спланировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- определить численность работников, занимающихся приемом и размещением гостей

**5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:**

- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения гостиницы

**6. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:**

- организовывать процесс приема и размещения гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы

**7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:**

- выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

**8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке**

- Прием, регистрация и размещение гостей
- Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
- Организация расчетов с гостями, отъезд и проводы гостей

**9. Контроль работы службы приема и размещения:**

- оценить умение организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- оценить умение регистрировать гостей;
- проверить качество информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- проверить умение готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их;
- проверить умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей;
- проверить умение составлять и обрабатывать необходимую документацию;

**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

Составители:

Шахраманиян Ирина Дмитриевна, ассистент кафедры туризма и сервиса

---



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

Принято  
Учебно-методической комиссией  
факультета среднего  
профессионального образования  
Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Утверждаю:  
Декан факультета среднего  
профессионального образования  
\_\_\_\_\_ Гаврилова О.С.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
профессионального модуля**

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям,  
должностям служащих  
*программы подготовки специалистов  
среднего звена***

**43.02.14 Гостиничное дело  
*базовый уровень подготовки***

**Квалификация выпускника  
Специалист по гостеприимству  
Форма обучения  
очная**

Ставрополь, 2022

Фонд оценочных средств профессионального модуля составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Елфимова Ю.М.,

к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса

\_\_\_\_\_

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии \_\_\_\_\_ протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Председатель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 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.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе профессионального модуля.

ФОС включает контрольно-оценочные средства 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.

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	<b>МДК. 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная"</b> <i>Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</i> <i>Тема 1.1. Технология работы поэтажного персонала</i> <i>Тема 1.2. Технология уборки номерного фонда гостиницы</i> <i>Раздел 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения</i> <i>Тема 2.1. Подготовка и организация работы бригады горничных</i>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 04, ОК 10, ПК 3.1	Экзамен	Практико-ориентированное задание, Ситуационная задача, Тестирование, Письменная контрольная работа
2	<b>УП.05 Учебная практика</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 04, ОК 10, ПК 3.1	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на учебной практике
3	<b>ПП.05 Производственная практика</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 04, ОК 10, ПК 3.1	Дифференцированный зачет	Оценка выполнения работ на производственной практике
4	<b>ПМ.05. Эк Экзамен квалификационный</b>		Экзамен (квалификационный)	Оценка выполнения работ

## 2. Основные показатели оценки результата

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ПК 3.1</b> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Верность и обоснованность планирования потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
<b>ОК 01</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Активность, инициативность в процессе выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
<b>ОК 02</b> Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
<b>ОК 03</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Активность, инициативность в процессе планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
<b>ОК 04</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Конструктивность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач; четкое выполнение обязанностей при работе в команде и/или выполнении задания в группе; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде; построение профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации.
<b>ОК 05</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Рациональность использования устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
<b>ОК 07</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Рациональность организации сохранения окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

<b>ОК 10</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Позитивная динамика достижений в процессе использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
---	--

### **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:

- Практико-ориентированное задание,
- Ситуационная задача,
- Решение заданий в тестовой форме,
- Письменная контрольная работа,
- Экзамен

#### **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).

#### **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.

#### **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
<b>Текущий контроль</b>			
1	Практико-ориентированные задания	Задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных заданий
2	Ситуационные задачи	Задачи, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект ситуационных задач
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Письменная контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных работ
<b>Промежуточная аттестация</b>			
5	Экзамен		Перечень вопросов к экзамену

#### 4.1. Комплект типовых практико-ориентированных задач

##### МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная"

**Тема «Сравнительный анализ структур служб хаускипинг гостиниц категорий: три звезды, четыре звезды, пять звезд. Составление акта о порче имущества гостиницы. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной для своей мини-группы под моделируемое задание»**

**Задание 1.** Заполните таблицу «Сравнительный анализ структур служб хаускипинг гостиниц различных категорий»

	3 звезды	4 звезды	5 звезд
Наименование персонала, функции			
<i>ОБРАЗЕЦ:</i> <b>Руководитель службы</b> (Осуществление контроля за своевременной уборкой и содержанием в чистоте всех помещений; обеспечение внедрения передовых технологий уборки помещений; составление графиков дежурств; контроль выполнения мероприятий по противопожарной безопасности)	+	+	+
<b>Старшая горничная</b>			
<b>Горничная</b>			

##### **Задание 2. Оформить акт о порче имущества гостиницы по форме №9-Г.**

В процедуре приема номера важным пунктом является проверка порчи имущества и краж в номерном фонде. Персонал должен предпринять все возможное, чтобы гостиница не понесла убытки.

1. При приеме номера (гость в это время еще в гостинице), горничная обязана очень быстро проверить комплектацию номера.

2. При обнаружении поломок и краж, горничная обязана оперативно сообщить об этом дежурному администратору.

3. Дежурный администратор ставит гостя в известность о поломках и пропажах вещей, принадлежащих гостинице, составляет Акт и предлагает гостю возместить убытки.

4. При этом если обнаружена пропажа какой-либо вещи, принадлежащей гостинице, администратор в корректной форме просит гостя проверить, не попала ли случайно в его багаж та или иная вещь. Помните! Важно дать гостю возможность «сохранить лицо»

4. В случае если этого не произошло, и поломки или пропажи были обнаружены после отъезда гостя, необходимо сделать следующее:

- немедленно сообщить об этом дежурному администратору
- составить акт об обнаружении поломок и краж

- дежурный администратор, горничная, обнаружившая пропажу (поломку) и сотрудник службы безопасности ставят свои подписи под актом и регистрируют его в журнале.

В дальнейшем персонал обязан сделать все возможное, чтобы гостинице были возмещены убытки. При наличии каких-либо контактов непосредственно с гостем или с компанией, которая размещала гостя, необходимо связаться с гостем (компанией) и уведомить их о случившемся, предложив на основании акта возместить убытки.

**Исходная ситуация:** в гостиницу «Hospitality» заехали четверо мужчин на двое суток. Ночью завязалась драка, в ходе которой они сломали дверь, ведущую в санузел. На утро горничная обнаружила поломку и сообщила об этом дежурному администратору. Когда администратор вел беседу с гостями, сначала они отрицали, говорили, что так было и они ничего не знают, но, когда им пригрозили полицией, мужчины согласились оплатить стоимость сломанной двери. На основании акта о порче имущества с данных гостей был взыскан платеж за нанесенный ущерб в размере 9750 рублей.

**Задание 3.** Опираясь на материалы лекции, подготовьте к работе тележку горничной. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность и расположение вещей:


- «верхняя полка» - средства индивидуального пользования, полиграфическая продукция;
- «средняя полка» - чистое белье, полотенца;
- «нижняя полка» - моющие и чистящие средства, инвентарь для уборки, ветошь, ведра;
- грязное белье – в отдельный пакет, размещенный на боковой части тележки.

**Тема «Ведение журнала о неисправностях. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу. Ведение журнала движения инвентаря. Формирование рабочей тележки для уборки общественных помещений».**

**Задание 1.**

- a) Составление документации для проведения инвентаризации
- b) Заполните бланк приказа и бланк инвентаризационной описи
- c) Составьте необходимые документы для плановой инвентаризации в электронном виде.
- d) Составьте распоряжение и акт на списание оборудования.

**Задание 2.** Соотнесите профессиональное технологическое оборудование и гостиницы, которым подойдет данное оборудование для использования. В качестве вспомогательного материала можно использовать рис. 1 «Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования»:

Оснащение	Тип поверхности (объект уборки)	Методы уборки виды оборудования
	Ковровые покрытия.	Сбор пыли и абразивных частиц пылесосом (классический, с цилиндрическими и турбощетками, ранцевый, набедренный); механическая очистка однодисковой машиной (154–350 об./мин.); Чистка сухой пеной пеногенератором для текстиля; Глубокая очистка ковровым экстрактором; Причесывание ворса ручной щеткой для ковров; Сушка феном (wind blower); Удаление пятен ручным инструментом (щетка-утюжок, распылительные бутылочки, хорошо впитывающие салфетки, скребок).





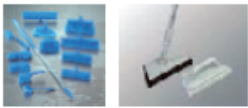
	<p>Жесткие покрытия пола.</p>	<p>Сбор пыли и абразивных частиц пылесосом; Влажная уборка МОПом и уборочной тележкой с механическим отжимом или безведерной системой уборки пола («КЕНГА»); Обработка полировальными салфетками; Химическая чистка «скорблоком» и водососом; Высокопроизводительная тщательная уборка поломоечной машиной; Полировка высокоскоростной машиной (1200–1800 об./мин); Глубокая химическая чистка дисковой машиной (154–350 об./мин.) или машиной с цилиндрической щеткой.</p>
	<p>Стены, Мебель, Оргтехника, Бытовая техника.</p>	<p>Влажная уборка салфетками и насадками для труднодоступных мест из микрофибры; Обработка полировальными салфетками.</p>
	<p>Кухонное оборудование, Сантехническое оборудование.</p>	<p>Ручная очистка и дезинфекция щетками, ершиками, сгонами, салфетками, губками; Распылителями и водяными пистолетами; МОПами, «скорблоками»; Телескопическими ручками с шарнирными держателями; Инструментом для труднодоступных мест; Пеногенераторами</p>

Рисунок 1. «Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования»

**Задание 3.** Используя материал видеосюжета, учебников, Интернета составьте список комплектующих тележки горничной для уборки общественных помещений и требования к тележке; изучив ассортимент чистящих и моющих средств конкретного магазина, составьте список рекомендуемых для гостиницы средств уборки.

**Тема «Составление структуры АХС, составление должностных инструкций обязанностей поэтажного персонала. Составление схемы действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях»**

**Задание 1.** В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490) разработайте концепцию гостиницы. Категорию гостиницы необходимо выбрать самостоятельно.

Необходимо сформировать концепцию собственного отеля по параметрам:

- описание здания и прилегающей к нему территории;
- техническое оборудование отеля;
- номерной фонд отеля (количество комнат или койко-мест в зависимости от типа гостиницы, типы номеров, состояние номерного фонда и мебели, площадь номеров и т.д.)
  - техническое оснащение отеля;
  - санитарные объекты общего пользования в отеле;
  - общественные помещения гостиницы;
  - помещения для предоставления услуг питания;
- основные услуги в отеле (наличие швейцара, уборка номеров, смена белья и полотенец, стирка и глажение, химчистка, хранение багажа, предоставление туристских услуг – экскурсии, гиды-переводчики и т.д.;
- услуги питания в отеле;
- требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Необходимо составить четкое описание каждого типа номера в Вашей гостинице в соответствии с Минимальными требованиями к номерам различных категорий:

- количество комнат и площадь каждого типа номера;
- техническое оснащение номера;
- оснащение мебелью и инвентарем;
- инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.

**Задание 2.** Разработайте организационную структуру службы АХС в соответствии с концепцией Вашего отеля. Для двух любых представителей службы АХС составьте должностные инструкции.

**Задание 3.** Составьте алгоритм действий персонала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций в гостинице. Дайте краткую характеристику каждого действия. Выделите гостиничные службы, отвечающие за контроль данных действий.

## **Раздел 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения**

### **Тема «Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения»**

**Задание 1.** Проанализируйте технологию уборки номеров, занятых VIP-гостями:

- объяснить роль персонифицированного, индивидуального, VIP-обслуживания клиентов;
- выявить основные отличия данного вида уборки от других видов промежуточных уборок;
- создать краткий алгоритм действий для уборки номера, занятого VIP-гостями.

**Задание 2.** Составьте анализ технологии экспресс-уборки в номерах занятых VIP-клиентами. Обозначьте основные этапы.

Контрольные вопросы к заданию 2:

1. Какие категории гостей обычно являются VIP-клиентами?
2. В каких случаях осуществляется экспресс-уборка?

### **Тема «Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения»**

**Задание 1.** Составьте перечень дел, который вы выполнили за день, передайте незавершенные дела своему партнеру по работе, придерживаясь всех стандартов передачи дежурства в конце смены.

**Задание 2.** Проведите приемку работ у вашей коллеги, закончившей смену по всем правилам передачи дежурства в конце смены.

### **Тема «Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения»**

**Задание. 1) Проанализируйте стандарты обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий по следующим критериям:**

	Гостиница 1*	Гостиница 2*	Гостиница 3*	Гостиница 4*	Гостиница 5*
<i>Критерии оценки</i>					
Поведение персонала					
Внешний вид					
Технологический процесс					
Знания иностранного					



## **Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения**

### **Тема «Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения»**

**Задание 1.** 1) Проработайте на практике выполнение повседневной уборки. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовка горничной к работе;
- проветривание помещения;
- подготовка санузла (сантехника заливается моющими средствами);
- проверка бытовых приборов;
- уборка и мытье посуды;
- уборка и оформление кроватей;
- удаление пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ковровых покрытий и мягкой мебели;
- уборка санитарного узла;
- завершение работы.

2) Проведите приемку работ у вашей коллеги, закончившей смену по всем правилам передачи дежурства в конце смены.

**Задание 2.** Выполните уборку ванной комнаты. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовиться к работе;
- привести в порядок:
  - навесную полочку или туалетную тумбочку (столик) с зеркалом;
  - раковину;
  - кафельную плитку на стенах;
  - ванну;
  - биде;
  - унитаз;
  - пол.
- обновить средства индивидуального пользования;
- заменить полотенца;
- проверить наличие халата, в случае необходимости – заменить;
- завершить работу.

**Задание 3.** Выполните уборку заселенного номера. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовка горничной к работе;
- проветривание помещения;
- подготовка санузла (сантехника заливается моющими средствами);
- проверка бытовых приборов;
- уборка и мытье посуды;
- уборка и оформление кроватей;
- удаление пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ковровых покрытий и мягкой мебели;
- уборка санитарного узла;
- завершение работы.

**Задание 4.** Подготовить номер ко сну. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- проветрить помещение;
- подготовить санузел в случае необходимости, если гость им пользовался (сантехника заливается моющими средствами);
- опустошить и вычистить (если необходимо) пепельницы, мусорные корзины и ведра;
- убрать грязную ресторанный посуду;
- привести в порядок посуду, которой укомплектован номер;
- аккуратно сложить или повесить (при необходимости) одежду гостей;
- протереть пыль в номере;
- убрать санитарный узел (в том числе поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей);
- подготовить кровать ко сну;
- сложить пижаму для гостя на подушку у изголовья;
- протереть поднос и ведро для льда, наполнить его;
- задвинуть плотные шторы на ночь;
- включить торшер или ночную лампу;
- развернуть телевизор в сторону кровати гостя;
- настроить телевизор на внутренний канал отеля;
- положить на прикроватную тумбочку пульт от телевизора;
- положить на прикроватную тумбочку меню Room Service;
- в случае наличия комплиментов от отеля – оставить их на кровати или на прикроватной тумбочке;
- выключить верхний свет перед уходом из номера;
- завершить работу.

#### **Тема «Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей»**

**Задание 1.** Выполните уборку освободившегося номера. Для этого необходимо соблюсти правильную последовательность действий:

- подготовиться к работе (приготовить тележку горничной, проверить и надеть средства индивидуальной защиты);
- проветрить помещение;
- подготовить санузел (сантехника заливается моющими средствами);
- проверить номер на наличие оставленных и забытых вещей (в случае нахождения: внести данные в журнал и активировать собственность гостей в соответствии с правилами);
- проверить бытовые приборы;
- убрать и помыть посуду;
- убрать и оформить кровать;
- удалить пыль и загрязнения с мебели;
- почистить ковровое покрытие и мягкую мебель;
- убрать санитарный узел;
- обновить средства индивидуального пользования;
- заменить полотенца;
- проверить наличие халата, в случае необходимости – заменить;
- завершить работу.

#### **Тема «Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения»**

**Задание 1.** Провести генеральную уборку. Для этого необходимо помимо стандартной процедуры выполнения уборки также:

- удалить пятна и пыль со стен, дверей, плинтусов, подвесных потолков;
- провести протирку протирку всех возможных указателей, табличек, светильников;
- прочистить вентиляционные решетки;
- почистить ковровые покрытия;
- произвести влажную уборку ковровых покрытий;
- проверить матрацы и перинки кроватей;
- обработка швов между кафельными плитками в ванной;
- проверка необходимости чистки покрывал, одеял, штор в ванной и в комнате.

**Тема «Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку. Практическое изучение (наблюдение) методики общения с гостями: во время захождения в номер, во время уборки и в 2 остальное время»**

**Задание 1.** К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ на Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже давно и оплатили проживанию еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

**Задание 2.** Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

**Задание 3.** В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

*1. Проанализируйте действия горничной:*

*при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;*

*порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.*

*2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.*

*3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.*

**Задание 4. Придумайте ответы на следующие ситуационные задачи:**

1) Расскажите и обоснуйте, как правильно поступить в данной ситуации: гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке;

2) Вы – старшая горничная. В соответствии с заявкой о побудке, Вы позвонили ему в номер и, в соответствии с правилами, затем позвонили повторно через 10 минут. Однако, через 2 часа гость предъявляет претензии, что звонок не было. Ваши действия.

3) Вы – старшая горничная. Вам звонит собеседник, который Вас знает, а Вы нет. Как правильно построить разговор в этой ситуации?

4) Вы – старшая горничная. Проживающий жалуется Вам на горничную, которая опять некачественно убиралась у него в номере. Ваши действия.

- 5) Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.
- 6) Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.
- 7) Вы- горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.
- 8) Вы - горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

#### **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 заданий в тестовой форме**

**Раздел 1. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.**

**МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная"**

**Тема «Технология уборки номерного фонда гостиницы»**

Вариант 1.

1. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента выключенный кипятильник на видном месте? Выберите правильный ответ:
- а) изымите его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
  - б) не изымите кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
  - в) не изымите кипятильник, но предложите клиенту чай, приготовленный вами;
2. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:
- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;

- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

3. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги.

В каком размере возмещается клиенту стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Вы думаете, что:

- а) в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;
- б) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;

- в) стоимость не возмещается.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

6. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку – повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли – поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- в) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам. Рукописям и журналам.

7. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях.

Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а) требовать объяснения от клиента;
- б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в) сообщить об этом дежурному администратору.

8. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление.

Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:

- а) вызвать пожарную команду;
- б) использовать огнетушители;
- в) обесточить помещение, откуда идет дым.

9. Какая служба в гостинице занимается вопросами оперативного и стратегического планирования:

- а) административная служба;
- б) служба обслуживания;
- в) коммерческая служба.

10. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающим, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

- а) «5 звезд»;
- б) «4 звезды»;
- в) «2 звезды».

11. Основную часть площади зданий занимают

- а) административные помещения
- б) жилые номера



- в) подсобные и хоз.помещения
12. Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:
- а) пройти профессиональную подготовку;
  - б) медицинские требования;
  - в) поведение и внешний вид.
13. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
- а) безопасность;
  - б) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
  - в) консьерж.
14. Обувь в системах хранения (шкафах) располагают
- а) Носками вперед;
  - б) Задниками вперед;
  - в) Безразлично, как предусмотрено конструкцией системы хранения.
15. При уборке из номера грязной посуды, пепельницу
- а) моет горничная
  - б) сдают в ресторан для мойки вместе со всей посудой, затем возвращают в номер
  - в) пепельницу моет сам гость
16. Стоимость нанесенного ущерба имуществу гостиницы
- а) оплачивается гостем на основании акта
  - б) оплачивается гостем на основании распоряжения руководителя службы
  - в) не оплачивается гостем
17. О количестве использованного белья горничные отчитываются
- а) раз в неделю
  - б) в конце месяца, составляя отчет
  - в) ежедневно
18. Отнесение гостей к статусу VIP занимаются
- а) администраторы на основании данных в компьютере
  - б) руководство отеля
  - в) это известные люди и эта процедура происходит автоматически
19. Одним из важнейших требований к униформе горничных является
- а) повышенная износостойкость, влагоустойчивость
  - б) её эстетическое оформление
  - в) особых требований нет, главное – удобство
20. Персонал отеля не должен беспокоить гостя, если табличка на дверной ручке номера с просьбой «Не беспокоить» висит
- а) 6 ч
  - б) 12 ч
  - в) 24 ч
21. После мытья стаканы
- а) переворачивают вверх дном
  - б) накрывают салфеткой
  - в) просто устанавливают в предназначенном месте
22. Укажите вид уборки жилого номера
- а) уборка номерного фонда
  - б) генеральная уборка
  - в) уборка санузла в номере
23. В первую очередь убирают
- а) забронированные номера
  - б) номера после выезда гостя
  - в) выполняют экспресс-уборку

1. Укажите административное помещение
  - а) вестибюль
  - б) киноконцертный зал
  - в) зал конференций
2. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт.

В каком количестве экземпляров составляется акт о забытых при выезде вещах?

Выберите правильный ответ:

  - а) в одном;
  - б) в двух;
  - в) в трех;
3. При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы. Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов? Выберите правильный ответ:
  - а) не надо;
  - б) надо;
  - в) надо, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте еще были забыты часы.
4. Укажите вид уборки жилого номера
  - а) уборка номерного фонда
  - б) генеральная уборка
  - в) уборка санузла в номере
5. В первую очередь убирают
  - а) забронированные номера
  - б) номера после выезда гостя
  - в) выполняют экспресс-уборку
6. Укажите, какое помещение убирают в первую очередь в многокомнатном номере
  - а) кабинет
  - б) гостиная
  - в) спальня
7. Уборку в однокомнатном номере начинают
  - а) с уборки кровати
  - б) с уборки обеденного стола
  - в) с уборки поверхностей от пыли
8. Уборку номера с заменой белья проводят
  - а) в присутствии гостя
  - б) без присутствия гостя
  - в) это не имеет значения
9. Рекомендованное время уборки забронированных номеров
  - а) 8 ч
  - б) 12 ч
  - в) 14 ч
10. Простыню расстилают
  - а) внешний край подгибают под матрас
  - б) внешний край опускают в 20 см от пола
  - в) внешний край закрывает матрас
11. Подушка кладется
  - а) клапаном вниз
  - б) клапаном к изголовью
  - в) клапаном вправо
12. На этаже рекомендуется иметь запас белья

- а) 20% от общего числа мест на этаже
  - б) 30% от общего числа мест в гостинице
  - в) 10 % от общего числа мест в гостинице
13. Стекланные поверхности протирают
- а) сначала влажной, затем сухой тряпкой
  - б) только влажной
  - в) только сухой
14. Ящики письменного стола
- а) протирают от пыли
  - б) не трогают до выезда гостя
  - в) удаляют пыль пылесосом
15. Телевизор протирают
- а) влажной тряпкой
  - б) сухой тряпкой
  - в) сначала влажной, затем сухой
16. Для уборки стыков мебели пылесосом применяется насадка
- а) щетка с ворсом
  - б) щетка с мягким ворсом
  - в) щелевая без ворса
17. Чистку сильно загрязненного ковра производят
- а) в жилом номере
  - б) в специально отведенных местах
  - в) только в прачечной
18. После работы с пылесосом
- а) протирают пыль с подоконников, плинтусов
  - б) пыль уже не нужно протирать
  - в) в зависимости от её наличия
19. За работой холодильника следит
- а) горничная
  - б) руководитель службы номерного фонда
  - в) электрик
20. За работой электрооборудования следит
- а) горничная
  - б) руководитель службы номерного фонда
  - в) электрик
21. Мытье оконных внутренних рам проводят
- а) 2 раза в неделю
  - б) 2 раза в месяц
  - в) 2 раза в год
22. В объем уборочных работ забронированных номеров входит
- а) сухая протирка пыли
  - б) влажная протирка пыли с поверхностей и пола
  - в) сухая протирка, влажная протирка пыли и пола
23. Рядом с номером, на котором висит табличка «Не беспокоить» работать пылесосом
- а) можно, т.к. идет уборка коридора
  - б) не желательно, можно сделать это позже
  - в) категорически нельзя

### **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**

#### **МДК. 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная"**

#### **Раздел 1. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения**

##### **Вариант 1**

**Задание № 1.** Разработайте полную пошаговую последовательность подготовки горничной к работе в форме инструкции.

2. Разбейте инструкцию на 4 части:

- внешний вид (состояние одежды, рук, волос),
- подготовка к работе (какие действия горничной необходимо совершить до начала работы в номерах),
- правила поведения (как горничная должна вести себя в номере и на этаже, что горничной запрещено делать).

**Задание № 2.** Предложите алгоритм выполнения уборки помещений общего пользования.

##### **Вариант 2**

**Задание № 1.** Составьте алгоритм действий персонала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций в гостинице. Дайте краткую характеристику каждого действия. Выделите гостиничные службы, отвечающие за контроль данных действий.

**Задание № 2.** Опишите процедуру выполнения ежедневной текущей уборки многокомнатного номера.

#### **Раздел 2. Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения**

##### **Вариант 1**

**Задание № 1.** Составьте алгоритм выполнения горничными всех смен должностных обязанностей. Дайте краткую отличительную характеристику должностных обязанностей горничных разных смен.

**Задание № 2.** Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки в номере 5 категории.

##### **Вариант 2**

**Задание № 1.** Опишите функциональное назначение рабочей тележки и необходимые средства, входящие в ее комплектацию.

**Задание № 2.** 1) Роль старшей горничной в организации уборочных работ;  
2) Действия горничной при обнаружении пропажи 2 полотенец.  
3) Составить перечень оборудования  
одноместного гостиничного номера категории «студия» в бизнес отеле 4 звезды

#### **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.

#### **1.5. Комплект заданий и вопросов для экзамена**

##### **МДК 05.01. Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная"**

1. Правила этикета работников гостиничного хозяйства.
2. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения.
3. Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религия).
4. Психологические особенности сервисной деятельности. Теория межличностного общения.
5. Основы конфликтологии, стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
6. Виды инструктажа: вводный первичный.
7. Виды инструктажа: повторный, внеплановый, целевой.
8. Производственная санитария и гигиена.
9. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.
10. Процесс обслуживания гостей в гостинице, этапы обслуживания.
11. Виды гостиничных помещений. Жилые комнаты, административные помещения.
12. Виды гостиничных помещений. Обслуживаемые помещения, подсобные и хозяйственные помещения.
13. Роль старшей горничной в организации уборочных работ.
14. Должностные обязанности горничной отеля.
15. Планирование рабочего дня. Подготовка горничной к работе.
16. Комплектация рабочей тележки.
17. Функциональное назначение рабочей тележки и необходимые средства, входящие в ее комплектацию.
18. Ассортимент и характеристика моющих и чистящих средств
19. Характеристики оборудования для уборки.
20. Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов.
21. Порядок выдачи ключей.

22. Информационная папка для гостей
23. Санитарно-гигиенические принадлежности, маркировка.
24. Виды белья и методы работы с ним.
25. Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов.
26. Стандарт текущей уборки гостиничных номеров.
27. Стандарт уборки гостиничных номеров после выезда гостя.
28. Стандарт генеральной уборки гостиничных номеров.
29. Технология вечернего сервиса.
30. Стандарт уборки мест общего пользования.
31. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.
32. Учет и контроль средств для проведения уборочных работ.
33. Организация складирования уборочных материалов.
34. Порядок выдачи средств горничным и уборщикам.
35. Ответственность за сохранность белья. Порядок получения белья и отправки в прачечную.
36. Порядок контроля за использованием товаров мини-бара.
37. Организация учета использования гостями содержимого мини бара.
38. Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.
39. Ответственность горничной за сохранность имущества.
40. Виды дополнительных услуг.
41. Стандарты оказания бытовых услуг.
42. Виды расчетов за дополнительные услуги.
43. Стандарты оформления «комплиментов».
44. Стандарт оформления номера «новобрачных».

#### **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 по профессиональному модулю ПМ. 05 Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих (Горничная)**

## **1 Блок. Итоговые вопросы:**

1. Классификация гостиничных предприятий.
2. Характеристика номерного фонда гостиничного предприятия.
3. Цели, задачи и состав хозяйственной службы гостиничного предприятия.
4. Место и роль хозяйственной службы в структуре гостиничного предприятия.
5. Категории уборочных работ гостиничного предприятия
6. Последовательность осуществляемых видов уборки помещений номерного фонда гостиничного предприятия.
7. Требования к производственной санитарии и гигиене гостиничного предприятия.
8. Нормативы проведения уборочных работ гостиничного предприятия.
9. Требования к организации уборочных работ гостиничного предприятия.
10. Характеристика уборочных работ в малых отелях.
11. Характеристика уборочных работ в средних и крупных отелях.
12. Характеристика уборочных работ в отелях низкой категории.
13. Характеристика уборочных работ в отелях высокой категории.
14. Планировка здания гостиничного предприятия, расположение номеров, оборудования и мебели.
15. Роль профессии горничная в организации уборочных работ гостиничного предприятия.
16. Должностные инструкции горничных. Общие положения, функции, обязанности, права.
17. Планирование рабочего дня горничной.
18. Прием дежурства и передача смены. Порядок заполнения журнала приема и передачи смены дежурства
19. Контроль качества работы горничных и оценка их деятельности. Критерии оценки качества. Требования к контролю качества.
20. Охрана труда и техника безопасности при выполнении уборочных работ.
21. Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, целевой.
22. Оснащение и оборудование рабочего места горничной. Характеристика уборочной техники, инвентаря и материалов.
23. Ассортимент и характеристика моющих и чистящих средств
24. Современные технологии уборочных работ.
25. Культура поведения с гостями и конфиденциальность
26. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды
27. Подготовка и повышение квалификации кадров.
28. Поведение горничной в нештатных ситуациях.
29. Комплектование тележки горничной.
30. Виды белья и методы работы с ним.

## **2 Блок. Задачи**

1. Составить комплект гостевых принадлежностей для двухместного номера категории «люкс» в бизнес отеле 4 звезды.
2. Составить комплект постельных принадлежностей для двухместного номера категории «сьют» в курортном отеле 5 звезд.
3. Рассчитать площадь уборки 2-х местных гостиничных номеров категории студия, люкс и сьюит в конгрессном отеле 5 звезд.
4. Составить меню подушек в 2-х местном гостиничном номере в отеле типологии «Люкс»
5. Составить комплект уборочных материалов для генеральной уборки гостиничного одноместного номера категории «супериор» в курортном отеле.

6. Составить технологическую схему текущей уборки гостиничного номера категории «апартамент».
7. Составить схему оборота белья в трехзвездном отеле без бельепровода.
8. Составить перечень оборудования 2-х местного номера категории «стандарт» в отеле 2 звезды.
9. Составить технологическую схему уборки вестибюля в отеле 4-е звезды, 220 номеров.
10. Составить комплект уборочного инвентаря для уборки одноместного номера категории «люкс» в отеле 5 звезд.
11. Разработайте текст вводного инструктажа для горничной.
12. Разработайте текст первичного инструктажа для горничной.
13. Предложите алгоритм подготовки горничной к работе
14. Произведите комплектацию рабочей тележки горничной.
15. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с постельным бельем
16. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с халатом и полотенцами.
17. По маркировке на санитарно-гигиенических принадлежностях, определите правила их использования.
18. Предложите алгоритм выполнения генеральной уборки.
19. Предложите алгоритм выполнения уборки забронированных номеров.
20. Предложите алгоритм выполнения экспресс-уборки
21. Предложите алгоритм выполнения уборки помещений общего пользования.
22. Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки.
23. Предложите алгоритм выполнения уборки санузлов в помещениях общего пользования.
24. Предложите алгоритм выполнения уборки санузла в жилом номере.
25. Действия горничной при обнаружения постельного белья с дефектами.

#### **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.05 Учебная практика**

Виды работ

1. Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда.
2. Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей
3. Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде.
4. Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.
5. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения.
6. Уборочные механизмы, материалы и инвентарь. Условия их хранения. Виды уборочных работ.
7. Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде
8. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов в гостинице.
9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ.
10. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера.
11. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено полностью, обучающийся может обосновать принятое решение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными неточностями, которые допущены при реализации второстепенных задач, обучающийся может объяснить принятое решение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задание выполнено с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задание не выполнено.

#### **4.9. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.05 Производственная практика**

1. Организация работы горничной. Подготовка номеров к заселению.
2. Инвентарь, оборудование, моющие средства.
3. Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования. Технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования.
4. Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.
5. Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады горничных. Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
6. Определение и использование форм контроля, соответствующих особенностям работ по поддержанию чистоты номерного фонда.
7. Реализация текущих контролируемых действий, направленных на поддержание бригадой горничных чистоты номерного фонда и выполнение требований к качеству его уборки.

8. Выявление отклонений от плана в работе бригады горничных и их причин.
9. Подготовка отчета о результатах работы бригады горничных за отчетный период.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если производственное задание выполнено полностью, обучающийся может обосновать принятое решение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если производственное задание выполнено с незначительными неточностями, которые допущены при реализации второстепенных задач, обучающийся может объяснить принятое решение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если производственное задание выполнено с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если производственное задание не выполнено.

Составители: Елфимова Ю.М., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса