

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 07.11.2024 16:57:47
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b17ca8fd3

а. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДЕНО на заседании
ПЦК по профессиональным модулям
Протокол №1
От «28» августа 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

МДК 05.01 Организация деятельности «портье»

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Санкт-Петербург
2024

Автор(ы)—составитель(и): к.э.н., доцент СЗИУ Дочкина А.А.

Преподаватель Кулик. А.Э

Председатель цикловой (методической) комиссии: Кулик А.Э

Рецензент: зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н., профессор
Морозова Марина Александровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
2. Оценочные средства по дисциплине	6
2.1. Текущий контроль.	6
2.2. Промежуточная аттестация	21
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания	23
3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля	23
3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля	27

- **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД-1	Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения
ПК-1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК-1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> - приема, регистрации и размещения гостей; - предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - подготовки счетов и организации отъезда гостей; передачи дел по окончании смены дежурному администратору
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - информировать о услугах, предоставляемых в гостиничных комплексах и иных средствах размещения; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса и иного средства размещения.
знать	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность средств размещения; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в поселениях гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса и иного средства размещения в наличной и

	безналичной форме; - принципы работы в специализированных программных комплексах, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - требования охраны труда; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
--	---

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1. Текущий контроль.

В ходе реализации профессионального модуля ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Организация деятельности «портье»	<i>Устный опрос</i> <i>Тест</i> <i>Практические задания</i> <i>Ситуационные задачи (кейсы)</i> <i>Собеседование</i> <i>Реферат</i>

2.1.1. Устный опрос

1. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
2. Основные функции службы приема и размещения гостей.
3. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, Консьержа
4. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
5. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия

7. Сфера компетенции администратора, портье.
8. Задачи, решаемые администратором, портье
9. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
10. Порядок передачи дел по окончании смены.
11. Процедура регистрация гостей.
12. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
13. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
14. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
15. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
16. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
17. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
18. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
19. Культура обслуживания гостей.
20. Специфика обслуживания в гостинице.
21. Работа с жалобами клиентов.
22. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.

2.1.2. Тесты

Выполнение работ по профессии «Портье»

1. Важным стандартом является-
 - А. Стандарты внешнего вида**
 - Б. Стандарт телефонного этикета**
 - В. Стандарты поведения обслуживающего персонала**
2. Обслуживание клиента начинается с момента, когда он-
 - А. Приезжает в гостиницу
 - Б. Звонит**
 - В. Въезжает в номер
3. Ведет ли портье документацию по установленной форме?
 - А. Да**
 - Б. Нет
 - В. В зависимости от размера гостиницы

4. В гостиницу вошел грязный, пьяный гость, Ваши действия:
- А. Спрячетесь и замрете в неподвижности
 - Б. Постараетесь быть хладнокровным и ретируетесь как можно быстрее и тише
 - В. Позовете советника по безопасности**
5. Из номера Вы заметили дым, что Вы будете делать:
- А. Броситесь оттуда со всех ног
 - Б. Вызовите пожарную службу**
 - В. Чуть-чуть отойдете в сторонку и подождете, что случится дальше
6. Представьте, что в холле начинается спор. Что Вы предпримете?
- А. Не станете вмешиваться в ссору
 - Б. Можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего
 - В. Можете вмешаться и постараться найти компромисс**
7. Вы занимаетесь оформлением «горящего» отчета. В это время Вам звонит человек противоположного пола, который Вам симпатичен, и просит о встрече:
- А. Вы говорите: «Позже, солнышко» и быстренько заканчиваете свою работу
 - Б. Произносите: «Иду, любовь моя!», Вы, посплав к черту все свои дела, мчитесь на свидание
 - В. Вы обещаете перезвонить своей симпатии и с легким сердцем занимаетесь делом**
8. Вас попросили о важной услуге, не относящейся к Вашим обязанностям:
- А. Помогаете найти сотрудника, который может ее выполнить**
 - Б. Вежливо объясняете, что это не ваша работа и продолжаете заниматься своими делами
 - В. Дадите телефон сотрудника, с которым можно поговорить по этому вопросу
9. Портье должен знать:
- А. Уголовное право
 - Б. Трудовое право**
 - В. Налоговое право
10. Служба приема и размещения называется
- А. Front office**
 - Б. Back office
 - В. Control office
11. Основной функцией портье является
- А. Обработка авансовых депозитов, чтобы на их основе предоставлять кредит гостям

- Б. Прием и обработка предварительных заказов мест в гостинице по телефону, телексу, почте и т.п.**
- В. Постоянный контроль состояния номерного фонда
12. Масштаб деятельности портье заключается в том, что-
- А. Портье изучает тарифные расценки оплаты за проживание
 - Б. Портье обрабатывает авансовые депозиты
 - В. Несет ответственность за обработку информации о бронировании мест в гостинице**
13. К выполняемой работе производственного характера для портье относится-
- А. Портье по-деловому и доброжелательно отвечает на запросы**
 - Б. Ведет учет предварительных заказов
 - В. Ознакомлен с мерами безопасности против возникновения пожара
14. К выполняемой работе общего характера для портье относится
- А. Портье осуществляет прием и обработку заказов на бронирование**
 - Б. Портье ведет учет предварительных заказов
 - В. По-деловому и доброжелательно отвечает на запросы
15. Портье имеет право
- А. Принимать и вручать корреспонденцию проживающим**
 - Б. Вносить на рассмотрение руководства гостиницы предложения по совершенствованию работы
 - В. Следить за своевременностью оплаты за проживание и предоставляемые услуги, не допуская возникновения задолженности
16. Портье обязан -
- А. Оформлять разрешение на поселение граждан по предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность**
 - Б. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающихся его деятельности**
 - В. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей
17. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей портье несет ответственность
- А. В пределах, определенных административным законодательством
 - Б. В пределах, определенных трудовым законодательством**
 - В. В пределах, определенных гражданским законодательством
18. За причинение материального ущерба портье несет ответственность

- А. В пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством**
- Б. В пределах, определенных трудовым и административным законодательством
- В. В пределах, определенных уголовным и гражданским законодательством
19. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, портье несет ответственность
- А. В пределах, определенных административным законодательством
- Б. В пределах, определенных трудовым и административным законодательством
- В. В пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством**
20. Административный штраф является денежным взысканием и может выражаться в величине, кратной:
- А. Минимальному размеру оплаты труда, установленному федеральным законом на момент окончания или пресечения административного правонарушения
- Б. Стоимости предмета административного правонарушения на момент окончания или пресечения административного правонарушения**
- В. Верно все перечисленное
21. Апартаменты обычно имеют:
- А. От 100 до 400 номеров**
- Б. От 50 до 250 номеров
- В. От 100 до 500 номеров
22. Предназначен для туристов, путешествующих автотранспортом - это:
- А. Таймшер
- Б. Мотель**
- В. Курортная гостиница
23. Кемпинг – это:
- А. Лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками**
- Б. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде
- В. Плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно;
- туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны

24. Небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно – это:
- А. Ротель
 - Б. Ботель**
 - В. Флотель
25. Должен ли портье попытаться продать гостю более дорогой номер:
- А. Нет
 - Б. Да, если это возможно**
 - В. Да
26. Категория В гостиницы соответствует
- А. Четырехзвездочному уровню
 - Б. Трехзвездочному уровню**
 - В. Двухзвездочному уровню
27. RACK RATE – это:
- А. Официальные цены туроператора
 - Б. Официальные цены турфирмы
 - В. Официальные цены гостиницы**
28. Вид размещения TRL – это:
- А. Одноместный номер
 - Б. Двухместный номер
 - В. Трехместный номер**
29. В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату размещен ребенок – это:
- А. CHD** Б. SGL В. QD
30. Размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание – это: **А. RO** Б. RB В. RD
31. Размещение и питание категории ВВ – это:
- А. Размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание
 - Б. Размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание
 - В. Размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак**
32. Апартаменты – это:
- А. Две жилые комнаты
 - Б. Две и более жилые комнаты**
 - В. Три и более жилые комнаты
33. Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов, то с него взимается

- А. Почасовая оплата
- Б. Плата за половину суток**
- В. Плата за полные сутки

34. Вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания – это:

- А. Полный пансион Б. Пансион **В. Полупансион**

35. Имеет ли портье доступ к архиву счетов?

- А. Да
- Б. Нет
- В. Иногда**

36. Оформление разрешения на поселение граждан осуществляется:

- А. По предъявлении билетов
- Б. По предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность**
- В. Оба варианта верны

37. Ведет ли портье журнал и книгу сдачи дежурств?

- А. Да**
- Б. Нет
- В. Если это необходимо

38. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Слип-чек с электронного терминала	А. Документ, предоставляемый отелем гостю и содержащий перечень товаров и услуг, их количество и цену	1 Г 2 В 3 А
2. Фискальный чек	Б. Счет, предоставляемый гостю для проверки	4 Б
3. Счет	корректности начислений до проведения оплаты	
4. Информационный счет	В. Чек, который продавец формирует на онлайн-кассе для передачи покупателю или клиенту. 54-ФЗ обязывает продавцов выдавать покупателям и клиентам фискальные чеки	
	Г. Выдается гостям, которые в качестве средства оплаты используют банковские карты. Этот платежный документ оформляет электронный терминал	

39. Укажите верную последовательность при бронировании:

1. Прием заявки
2. Ответ на заявку
3. Регистрация заявки
4. Телефонный диалог

Ответ: 4132

40. Укажите верную последовательность этапа расселения :

1. Регистрация
2. Встреча
3. Вручение ключа
4. Сопровождение до номера

Ответ: 2134

41. Вставьте пропущенное слово:

Специальное разрешение правительства страны на въезд называется _____ .

Ответ: Виза

42. Установите алгоритм действий:

- а) прием, регистрация и размещение гостей;
- б) предоставление дополнительных услуг проживающим;
- в) заказ мест в гостинице (бронирование);
- г) расчет и оформление выезда;
- д) предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);

Ответ: вадбг

43. Установите соответствие между сотрудником и службой гостиницы:

1. Администратор	А. Служба эксплуатации номерного фонда	1В
2. Старшая горничная	Б. Административная служба	2А
3. Слесарь	В. Служба приема и размещения	3Г
4. Секретарь	Г. Инженерно-техническая служба	4Б

44. Установите соответствие между термином и его определением:

1. Джуниор-сьюит	А. Номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком.	1Г
2. Сьюит	Б. Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных	2В
3. Апартамент		3А
4. Дуплекс		4Б

	этажах В. Номер, состоящий из нескольких смежнораздельных жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным помещением для отдыха и/или работы. Г. Номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха/работы	
--	---	--

45. Вставьте пропущенное слово:

Если еда подаётся в номер, то это называется _____ . (room-service)

46. Вставьте пропущенное слово:

Специальное разрешение правительства страны на въезд называется _____ .
(виза)

47. Установите соответствие между термином и его определением:

1. Бронирование	А. Имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг	1Б
2. Заказчик	Б. Предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем)	2В
3. Исполнитель	В. Физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги р) в пользу потребителя	3Г
4. Гостиница	Г. Организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги"	4А

48. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Портъе отвечает:

- а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;
- б) за предоставления питания в номерах;
- в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.

Ответ: В

49. Дополните текст.

Вежливость порттье проявляется _____, умении выслушать, оказать услугу, дать необходимую справку. (Во внимании)

50. Установите соответствие между термином и его определением:

1. Бизнес-центр	А. Отель, имеющий условия для организации и проведения выставок, конференций, симпозиумов и других деловых мероприятий	1Б
2. Конгресс-отель	Б. Учреждение, которое специализируется на организации деловых мероприятий	2А
3.Туристский комплекс	В. Транспортное средство, на котором предоставляются услуги временного размещения, питания и развлечений	3Г
4. Круизное судно	Г. Коллективное средство размещения из двух и более зданий, в котором предоставляется услуги проживания, питания, развлечений	4В

51. Установите соответствие между типом номера и его площадью

Тип номера	Площадь	1Г
1.Люкс	А. 75м ²	2В
2.Студия	Б. 40 м ²	3Б
3.Апартаменты	В. 25 м ²	4А
4.Сюит	Г. 35 м ²	

52. Дополните текст.

Профессиональная этика работников индустрии гостеприимства связана в первую очередь с _____ обслуживания. (Культурой)

53. Вставьте пропущенное слово:

Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагентству, называется «туристский _____». (ваучер)

54. Дополните текст.

Профессиональная этика работников индустрии гостеприимства связана в первую очередь с культурой _____ (Обслуживания)

55. Дополните текст.

При возникновении каких-либо проблем у гостя из группового заезда, вопросы необходимо решать совместно с _____ (Руководителем группы)

56. Укажите верную последовательность действий администратора гостиницы в случае возникновения пожара:

1. Принять меры к эвакуации проживающих.
2. Сообщить о пожаре в службу 101 и администрации отеля.
3. Принять меры по тушению пожара до прибытия пожарных.
4. Отключить электроприборы.

Ответ: 4 2 1 3

57. Установите последовательность действий при принятии устной жалобы от гостя

- а. Объяснить, почему вы признательны
- б. Пообещать немедленно принять меры по ее устранению
- в. Быстро исправить ошибку
- г. Сделать все, чтобы предотвратить ошибки в будущем
- д. Поблагодарить гостя дать возможность высказаться, активно выслушать
- е. Принести извинения за допущенную ошибку
- ж. Получить необходимую информацию от сотрудников служб
- з. Проверить доволен ли гость

Ответ: едбжвзаг

58. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

При входе в лифт:

- а) сотрудник отеля должен пропустить гостя вперед;
- б) сотрудник отеля должен войти в лифт первым;
- в) сотрудник отеля должен войти в лифт одновременно с гостем.

Ответ: а

59. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Портье отвечает:

- а) за предоставление справочной информации по работе прачечной;

- б) за предоставления питания в номерах;
- в) за хранение и выдачу ключей от номеров клиентам.

Ответ: в

60. Соотнесите службы и их подразделения:

А) Стойка регистрации	1Front Office	A1
Б) Бухгалтерия	2Back office	B2
В) Ремонтная служба		B2
Г) Служба бронирования		Г1

61. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа.

Для сотрудника службы приема и размещения необязательны:

- 1) профессиональная манера поведения;
- 2) коммуникабельность;
- 3) любовь к животным;**
- 4) гостеприимное отношение;
- 5) хороший внешний вид: одежда, прическа;
- 6) старательность, доброжелательность, внимательность;
- 7) музыкальный слух.**

62. Укажите верную последовательность заполнения документов:

- 1. Журнал регистрации
- 2. Карта гостя
- 3. Анкета
- 4. Заявка на бронирование

Ответ: 4312

63. Укажите верную последовательность принятия телефонного звонка сотрудником отеля:

- 1. Назвать учреждение и свое имя.
- 2. Снять трубку не позже третьего сигнала, улыбнуться.
- 3. Повторить все, о чем просил собеседник.
- 4. Внимательно выслушать, уточнить вопросы.

Ответ: 2143

64. Дополните текст.

Информацию о технических неполадках и неисправностях, просьбы и пожелания клиентов необходимо:

- _____;
- передать информацию соответствующей службе;
- проконтролировать решение;
- передать следующей смене

Ответ : Записать в журнал

65. Дополните текст.

Функции портье:

- _____;
- Обработка бронирований;
- Информационное обслуживание;
- Обработка пожеланий и жалоб.

Ответ: Регистрация гостей

2.1.3. Практические задания. Ситуационные задачи (кейсы).

Задание 1. На примере турагентства и гостиницы (по выбору студента) определите особенности взаимодействия всех составных частей индустрии гостеприимства.

Задание 2. На примере конкретной гостиницы укажите конкретные действия для ее создания в зависимости от ее миссии и целей.

Задание 3. На примере конкретной гостиницы определите ее цели развития бизнеса в зависимости от принятой миссии.

Задание 4. На примере конкретной гостиницы постройте «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей).

Задание 5. На примере конкретной гостиницы проанализируйте влияние внешних и внутренних факторов на размер получаемой прибыли.

Задание 6. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством услуг питания

- Задание 7. Постройте схему организационной структуры управления пятизвездочным бизнес-отелем, имеющим 180 номеров
- Задание 8. На примере конкретной гостиницы определите возможные причины понижения спроса на гостиничные услуги
- Задание 9. На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством гостиничных услуг
- Задание 10. Составить бланк для оценки мотивации работника в отношении выполняемой деятельности (по выбору студента)
- Задание 11. Определить потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах отеля
- Задание 12. Разработайте схему контроля производственной ситуации (по выбору студента) с учетом организационной культуры
- Задание 13. Определить требования к организации рабочего места портье
- Задание 14. Определите возможные причины возникновения проблемы “Ухудшение качества гостиничных услуг” с помощью построения причинно-следственной диаграммы.
- Задание 15. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг гостиницы” с помощью управленческих функций
- Задание 16. Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг ресторана при гостинице” с помощью управленческих функций
- Задание 17. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными
- Задание 18. Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой
- Задание 19. Определите алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда
- Задание 20. Сформулируйте миссию, определите главную стратегическую цель курортного отеля
- Задание 21. Сформулировать миссию, определить главную стратегическую цель отеля «средний класс»
- Задание 22. Составьте алгоритм действий портье при встрече и проводах гостя
- Задание 23. Составьте программу проведения бизнес- мероприятия в отеле
- Задание 24. Составьте программу экскурсионного обслуживания гостей отеля
- Задание 25. Составьте перечень технического оснащения рабочего места портье
- Задание 26. Составьте программу проведения спортивного мероприятия в курортном отеле
- Задание 27. Определите этапы формирования гостиничного продукта
- Задание 28. Определите виды организации питания гостей в отелях разной типологии

Задание 29. Определите факторы формирования нормального социально-психологического климата в коллективе гостиницы

Задание 30. Определите полный цикл обслуживания клиентов гостиницы

2.1.4. Тематика рефератов

1. Мораль как система нравственных требований.
2. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания.
3. Теория морали и этика бизнеса
4. Современный специалист как нравственная личность
5. Особенности профессиональной этики
6. Корпоративная этика и этикет
7. Повседневный этикет
8. Деловой этикет
9. Международный этикет
10. Дипломатический этикет
11. Общение как социально-психологическая проблема
12. Деловое общение, его виды и формы
13. Этика и этикет делового общения
14. Международные деловые отношения
15. Визитные карточки как средство делового общения
16. Подарки в деловом общении
17. Переписка как фактор делового общения
18. Роль приветствий в деловом общении
19. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
20. Имидж делового человека
21. Элементы профессионального имиджа для мужчин
22. Элементы профессионального имиджа для женщин
23. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
24. Стилевые особенности одежды деловых людей Востока
25. Система жестов в структуре невербального общения
26. Жесты, мимика, походка делового человека
27. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
28. Деловые приветствия и представления
29. Основы речевого этикета

30. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
31. Этико-психологический портрет делового человека
32. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
33. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
34. Конфликты и конфликтные ситуации.
35. Конфликты в деловом общении.
36. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Способы убеждения и аргументирования.
39. Особенности публичных выступлений.
40. Особенности проведения совещания

2.2. Промежуточная аттестация

2.2.1 Вопросы к экзамену

1. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
4. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
5. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.
6. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
7. Классификация гостиниц (по функциональному назначению)
8. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)
9. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.
10. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
11. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
12. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
13. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
14. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
15. Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
16. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.
17. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.

18. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
19. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.
20. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.
21. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
22. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
23. Основные функции службы приема и размещения гостей.
24. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,
25. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)
26. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
27. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
28. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия
29. Сфера компетенции администратора, портье.
30. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
31. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
32. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
33. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
34. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
35. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.
36. Порядок передачи дел по окончании смены.
37. Содержание отчета о смене
38. Основные функции администратора, портье.
39. Процедура регистрация гостей.
40. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест
42. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
43. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не
44. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони,
45. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп,

46. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан
47. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
48. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
49. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
50. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
51. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
52. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
53. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
54. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
55. Культура обслуживания гостей.
56. Специфика обслуживания в гостинице.
57. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
58. Работа с жалобами клиентов.
59. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.
60. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды,
61. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми.
62. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели* оценки	Критерии оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	<p>Оценки «отлично» - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 86–100% от общего количества</p> <p>Оценки «хорошо» - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 65–85% от общего количества;</p> <p>Оценки «удовлетворительно» - соответствует работа студента, содержащая 51–65% правильных ответов;</p> <p>Оценки «неудовлетворительно» - соответствует работа, содержащая менее 50% правильных ответов.</p>
Практическое задание/Ситуационная задача (кейс)/Собеседование	полнота и правильность выполнения работы	<p>Оценки «отлично» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, обязательной, дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа, обнаруживший глубокое знание материала.</p> <p>Оценки «хорошо» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций</p> <p>Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для</p>

		<p>самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, но, допустивший погрешности в выполнении заданий, и обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p> <p>Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, слабо знакомый с основной литературой, допустивший серьезные погрешности в выполненных заданиях, нуждающийся в повторении основных понятий темы под руководством преподавателя.</p>
Устный опрос	Полнота понимания теоретического и практического аспекта вопроса	<p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности,</p>

		<p>недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос.</p>
Реферат	<p>Полнота понимания теоретического и практического аспекта темы, раскрываемой в реферате</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание темы освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал, иллюстрирует практическими примерами.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его письменно, не допуская существенных неточностей в раскрытии темы. Приводит практические примеры.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто частично, но пробелы не носят существенного характера, при раскрытии темы студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно»</p>

		выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при раскрытии темы реферата, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос, делает ошибочные умозаключения и выводы.
--	--	---

3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля -экзамен

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.