

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 08.11.2024 16:37:48

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

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 «30» августа 2023 г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы**

**приема и размещения**

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

2023

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

Председатель цикловой (методической) комиссии: к.э.н., доцент Дочкина А.А.

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	27
3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля	27
3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля	30

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и 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	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и 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.

ПК-1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
--------	---

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения</li> </ul>

## 2. Оценочные средства по дисциплине

### 2.1. Текущий контроль.

В ходе реализации профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и</b>	<i>Тесты</i>

размещения	<i>Практические задания</i>
<b>Раздел 2.</b> Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	<i>Ситуационные задачи (кейсы)</i>
<b>Раздел 3.</b> Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	<i>Собеседование Рефераты</i>

### 2.1.1. Тесты

#### 1 вариант

1. Служба бронирования занимается:
  - а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
  - б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
  - в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
  - а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
  - б) более быструю загрузку номерного фонда;
  - в) позволяет получить дополнительный доход.
3. 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.
4. Подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
  - а) дополнительное бронирование; б) гарантированное бронирование;
  - в) двойное бронирование.
5. Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной справочной информации входит в обязанности:
  - а) коммерческой службы
  - б) службы приема, регистрации и размещения;
  - в) административно - управленческой службы.
6. Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин:
  - а) трансфер; б) трансферт; в) трансфер.
7. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
  - а) карточку гостя;
  - б) талон и карточку на питание;

в) талон на дополнительные услуги.

8. Иностранцев граждан, проживающих в гостинице, регистрируют:

а) в ближайшем отделении милиции;

б) в отделе паспортно - визовой службы города; в) заселяют без регистрации на основе визы.

9. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:

а) на самого старшего члена группы;

б) регистратор сам выбирает для кого;

в) на руководителя группы.

10. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получение заказанного номера, называют:

а) обычным бронированием; б) специальным бронированием; в) гарантированным бронированием.

11. Установите соответствие типы гостиничных предприятий и их определение

Тип предприятия

1 Гостиница

2 Хостел

3 Пансионат

4 Санаторий

Определение

А средство размещения, предоставляющее постояльцам жилье на короткий или длительный срок проживания, номер без дополнительных удобств

Б разновидность гостиницы с полным обслуживанием

В лечебно-профилактическое учреждение, в котором используют главным образом природные факторы

Г средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, где предоставляется набор услуг.

12. Дополните текст.

Наименование и фирменное наименование исполнителя гостиничных услуг должно быть доведено до сведения потребителя посредством размещения информации

\_\_\_\_\_ ; в уголке потребителя; на официальном сайте гостиницы

13. Дополните текст.

\_\_\_\_\_ — это оборудование для расчета клиентов кредитными картами

14. Дополните текст.

При проживании не более суток, оплата взимается за \_\_\_\_\_, независимо от расчетного часа;

15. Дополните текст.

Встреча клиентов в аэропорту, на вокзале имеет термин: \_\_\_\_\_

16. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Правила проживания в гостинице должны быть размещены:

- а) в Службе приёма и размещения;
- б) в каждом номере;
- в) в Службе приема и размещения и в каждом номере;
- г) в Службе приема и размещения, в каждом номере и на официальном сайте гостиницы.

### Ключ к тесту

№ вопроса	Правильный вариант
1	б
2	а
3	в
4	а
5	б
6	в
7	а
8	б
9	в
10	в
11	1г, 2а, 3б, 4в
12	на вывеске у входа в гостиницу
13	Импринтер
14	полные сутки
15	трансфер

### Вариант 2

1. Предварительное подтверждение – это:

- а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
- б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
- в) все ответы верны.

2. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:

- а) для клиента;
- б) для гостиницы;
- в) для всех.

3. Импринтер – это:



- а) оборудование для расчета клиентов кредитными картами;
- б) оборудование для расчета клиентов за парковку;
- в) оборудование для расчета клиентов за дополнительные услуги

4. Консьерж – это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

5. Подтверждение брони – это:

- а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
- б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
- в) информация от туроператора, что он забронировал номер

6. Дополните текст:

Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:

\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_, сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты

7. Какие из перечисленных услуг относятся к дополнительным услугам в средствах размещения:

- а) услуга побудки гостя;
- б) услуга обмена валюты;
- в) доставка корреспонденции в номер клиента.

8. Единый расчетный час в 12 часов текущего дня в гостиницах используется:

- а) для правильного расчета гостей отеля за проживание;
- б) для выписки квитанций расчета гостям в строго установленное время;
- в) все кассовые аппараты отеля сдают отчет в бухгалтерию в это время.

9. Тариф, предоставляемый гостям отеля для размещения на несколько часов, в течение дня, не включающий проживание ночью, имеет название:

- а) дневной тариф;
- б) персональный тариф;
- в) суточный тариф.

10. Тариф, предоставляемый гостям отеля, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда), имеет название:

- а) тариф «полупансион»;
- б) тариф «полный пансион»;
- в) тариф «все включено».

11. Дополните текст.

Гостиница обязана поставить на учет каждого иностранного гостя в течение \_\_\_\_\_.

12. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Классификация средств размещения в Российской Федерации проходит в соответствии со следующим НПА:

- а) Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;
- б) Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- в) Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»; г) Рекомендациями ВТО (Всемирной Туристской Организации).

13. Дополните текст.

Дополните услугу, которую отель должен оказать бесплатно:

- вызвать скорую помощь;
- предоставить гостиничную аптечку;
- дать гостю кипяток;
- доставить в номер письма, газеты, посылки, которые придут в гостиницу на имя гостя.
- \_\_\_\_\_

14. Прочитайте текст, выберите правильный вариант ответа.

Консьерж – это:

- а) оператор кассового расчета;
- б) менеджер услуги размещения;
- в) менеджер, оказывающий индивидуальные услуги клиентам;
- г) менеджер, управляющий отелем.

15. Установить верную последовательность оплаты при выезде гостя:

- А) Предложить выбрать способ оплаты. При необходимости помочь совершить оплату картой.
- Б) Выписать счёт за проживание и дополнительные услуги. Положить финансово-отчётные документы в конверт и отдать их гостю.
- В) Попросить гостя проверить информационный счёт, всё ли в нём указано верно.

16. Дополните текст.

Гость забронировал номер по гарантированному бронированию на 1 сутки, но в гостиницу не прибыл. Гостиница имеет право \_\_\_\_\_.

## Ключ к тесту

№ вопроса	Правильный вариант
1	в
2	в
3	а
4	б
5	а
6	Число и категории номеров
7	б
8	а
9	а
10	а
11	Следующего рабочего дня
12	а
13	(Побудка)разбудить гостя в определенный час
14	в
15	ваб
16	

### 2.1.2. Практические задания. Ситуационные задачи (кейсы).

#### Практическое задание 1. Определить категорию средства размещения (варианты):

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.
2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).
3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных

принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10м<sup>2</sup>.

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях 'круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м<sup>2</sup>

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup> , отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 х 200 см, двухспальная — 160 х 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общие помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 х 200 см, двухспальные 200 х 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

## **Ситуационные задачи.№2**

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым? Дайте обоснованный ответ.

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Дайте обоснованный ответ.

Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

5. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы.

6. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте? Дайте обоснованный ответ.

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств? Дайте обоснованный ответ.

10. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов в Санкт-Петербурге за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Вологды аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик? Дайте обоснованный ответ.

### **Практическое задание №3 (варианты)**

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

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

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

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

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

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

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

8. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.
9. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.
10. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации. Дайте обоснованный ответ.
11. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).
12. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации. Дайте обоснованный ответ.
13. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 1200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 16.10.
14. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб/сут.
15. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.
16. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звезд»?
17. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.
18. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации. Дайте обоснованный ответ.

19. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.
20. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера – 850 руб/сут.
21. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?
22. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.
23. В гостинице предоставляются услуги рум- сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака. Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его посещения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.
24. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?
25. Г ость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?
26. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера - 3200 руб. в сутки.
27. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя - электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.
28. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации. Дайте обоснованный ответ.



## **Ситуационные задачи №4 (варианты)**

### **Задание 1.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

### **Задание 2.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также, учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

### **Задание 3.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

### **Задание 4.**

Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требуется компенсации. Урегулируйте конфликт.

### **Задание 5.**

Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, выберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

### **Задание 6.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

### **Задание 7.**

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не "потеряв" гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения.

Задание 8.

Вы - администратор. Гость, покидая Ваш отель сообщает, что ему жутко не понравилось обслуживание, и гостиница - "непонятно что!" Проведите процедуру выписки грамотно, в соответствии со стандартами обслуживания, отреагируйте профессионально на негативные заявления гостя.

### **2.1.3. Вопросы для собеседования**

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование.
2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения.
3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы.
5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения.
6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность.
7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
9. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
10. Какие факторы влияют на формирование цены.
11. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
12. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя. В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре.
13. Раскройте различные типологии гостей отеля.
14. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.
15. В чем особенности оформления туристских групп в отеле.

16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан.
17. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания.
18. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан.
19. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры.
20. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.
21. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя.
22. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле.
23. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой.
24. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем.
25. Раскройте сущность и правила оформления выезда.
26. Раскройте сущность технологии обработки заявок на бронирование: по телефону, письмо-заявка, по факсу.
27. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования, аннуляции бронирования.
28. Присоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы.
29. Не присоединённая система бронирования: понятие, сущность, технология работы.
30. Бронирование по предварительной оплате.
31. Бронирование по выставлению счета.
32. Бронирование под гарантию кредитной карты.
33. Бронирование под гарантию компании или корпорации.
34. Бронирование ваучером.
35. Негарантированное бронирование.
36. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение.
37. Особенности оформления туристских групп в отеле.
38. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы.
39. Правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные документы, регулирующие данную процедуру.
40. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг.

#### **2.1.4. Тематика рефератов**

1. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в средствах размещения (на примере действующего предприятия).
2. Формирование критериев обслуживания в соответствии с типологией гостей в гостиничном предприятии г. Санкт-Петербург.
3. Формирование пакета дополнительных услуг гостиницы (на примере действующего предприятия).
4. Качество и оценка услуг отеля «...», г. Санкт-Петербург.
5. Анализ услуг специализированного средства размещения «...», г. Санкт-Петербург.
6. Анализ спектра и качества услуг питания в гостиницах г. Пушкин.
7. Анализ рынка бизнес-услуг гостиничных предприятий г. Гатчина.
8. Анализ конференц-услуг в гостиницах г. Выборг.
9. Ресторанное обслуживание в номерах как способ повышения уровня гостиничных услуг, г. Санкт-Петербург.
10. Разработка и внедрение системы корпоративной культуры в гостиничном предприятии, г. Пушкин.
11. Роль персонала в формировании качества гостиничного продукта в гостиницах г. Санкт-Петербурга.
12. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии г. Санкт-Петербурга.
13. Формирование фирменного стиля в гостинице г. Санкт-Петербурга.
14. Эффективность видов рекламы гостиничного предприятия, г. Санкт-Петербурга.
15. Принципы формирования пакета услуг питания в гостиничных предприятиях г. Санкт-Петербурга.
16. Качество гостиничных услуг и пути их совершенствования в гостинице (на примере действующего предприятия).
17. Принципы формирования мини-бара в гостиничном номере средства размещения, г. Гатчина.
18. Анализ зарубежных и отечественных сайтов гостиничных предприятий.
19. Анализ рынка униформы для средств размещения г. Санкт-Петербурга.
20. Современное состояние организации питания для гостей стран АТР в гостиницах г. Санкт-Петербург (на примере сети отелей AZIMUT).
21. Модель формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере ООО.....)
22. Формирование услуг питания в гостиницах различного функционального профиля, г. Санкт-Петербурга.

23. Продвижение услуг гостиницы на рынке гостиничных услуг г. Санкт-Петербург (на примере действующего предприятия).
24. Анализ и развитие дополнительных услуг в гостинице (на примере действующего предприятия).
25. Анализ услуг базы отдыха «...», Ленинградская область.
26. Анализ дополнительных услуг в средствах размещения (на примере гостиницы «...», г. Санкт-Петербург).
27. Анализ организации услуг питания в специализированном средстве размещения (на примере базы отдыха «.» Ленинградская область).
28. Анализ основных и дополнительных услуг в санаторном комплексе «..... », Ленинградская область.
29. Принципы формирования пакетов услуг гостиниц г. Гатчина.
30. Развитие и продвижение дополнительных услуг на базе отдыха (на примере действующего предприятия).
31. Анализ потребителей гостиничных услуг (на примере ООО «...» г. Всеволожск).
32. Анализ комплекса безопасности средств размещения г. Пушкин.
33. Анализ методов продвижения гостиниц г. Гатчина.
34. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения (на примере действующего предприятия).
35. Анализ услуг предприятий питания национальных кухонь в кафе, ресторанах г. Санкт-Петербурга.
36. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Санкт-Петербурга.
37. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast -food в г. Санкт-Петербурга.
38. Столовая посуда и белье предприятия питания как элемент формирования имиджа (на примере ресторана г. Санкт-Петербурга).
39. Методы оценки деятельности персонала в ресторанах и барах г. Санкт-Петербурга.
40. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания на территории Ленинградской области.
41. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Санкт-Петербурга.
42. Региональный рынок кофеен: современное состояние и перспективы развития (на примере Санкт-Петербурга).
43. Принципы организации услуг питания в крупных торговых центрах (на примере работы фудкортов в Санкт-Петербурге).
44. Мониторинг рынка ресторанов и кафе г. Санкт-Петербурга.

45. Особенности формирования клубной ресторанной культуры в г. Санкт-Петербурга.
46. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятия гостеприимства г. Санкт-Петербурга.
47. Разработка стандартов обслуживания в предприятиях гостеприимства г. Санкт-Петербурга.
48. Современное состояние банкетных услуг в г. Санкт-Петербурга.
49. Формирование пакета дополнительных услуг предприятия сервиса (на примере «», г. Санкт-Петербурга).
50. Современное состояние услуг в ресторанах г. Санкт-Петербурга.
51. Качество и оценка услуг предприятия гостеприимства (на примере «», г. Санкт-Петербурга).
52. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Санкт-Петербурга.
53. Анализ системы поощрений и дисконтной политики предприятия сервиса в г. Санкт-Петербурга.
54. Особенности организации процесса обслуживания в ресторанах при гостиницах в г. Санкт-Петербурга.
55. Анализ услуг предприятия гостеприимства (на примере «», г. Пушкин).
56. Современные рестораны: новые форматы (на примере г. Санкт-Петербурга).
57. Анализ качества и организации службы питания в гостинице г. Санкт-Петербурга.
58. Формирование фирменного стиля предприятия гостеприимства в г. Пушкин.
59. Анализ бизнес-услуг в гостиницах г. Санкт-Петербурга.
60. Транспортные услуги г. Санкт-Петербурга: современное состояние, проблемы, перспективы.
61. Анализ рынка униформы для предприятий гостеприимства г. Гатчина.
62. Анализ услуг ночных клубов г. Санкт-Петербурга.
63. Разработка системы корпоративной культуры в предприятии гостеприимства, г. Выборг.
64. Анализ деятельности персонала кафе, г. Гатчина.
65. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала сервисного предприятия г. Санкт-Петербурга.
66. Роль персонала в формировании имиджа предприятия сервиса г. Санкт-Петербурга.
67. Анализ услуг спортивно-оздоровительных центров в г. Санкт-Петербурга.
68. Рекламно-информационная деятельность в индустрии гостеприимства г. Санкт-Петербурга.
69. Методы продвижения предприятия гостеприимства, г. Санкт-Петербурга.

70. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии г. Санкт-Петербурга.
71. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах и барах г. Санкт-Петербурга.
72. Организация услуг питания в торговых центрах г. Санкт-Петербурга.
73. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Санкт-Петербурга.
74. Анализ услуг питания предприятий азиатской национальной кухни в г. Санкт-Петербурга.
75. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий общественного питания в г. Санкт-Петербурга.
76. Анализ услуг предприятий питания формата fast-food в г. Санкт-Петербурга.
77. Анализ услуг питания кофеен г. Санкт-Петербурга.

## **2.2. Промежуточная аттестация**

### **2.2.1 Разноуровневые задачи к экзамену**

#### **Разноуровневые задания и задачи № 1**

1. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице.
2. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером. Типичные ошибки в поведении речи говорящего.
3. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период - 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить загрузку гостиницы за 30 дней.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 2**

1. Виды заявок и действия, которые выполняет по ним менеджер по бронированию
2. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой
3. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период - 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить доход на номер в день.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 3**

1. Гарантированное и негарантированное бронирование. Перечислите способы гарантирования бронирования
2. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие гостиничных служб в процессе гостевого цикла

3. Гостиница на 50 номеров, расчетный период - 30 дней. Продано за 30 дней 800 номеров. Выручка за месяц составила 1840 тыс.руб.

Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 4**

1. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей?

2. Стандарты работы сотрудника службы бронирования.

3. Гостиница на 220 номеров, расчетный период 10 дней. За 10 дней продано 2000 номеров,

выручка составила 3 млн.руб.

Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер; 3) доход на номер в день.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 5**

1. Документы, регламентирующие работу службы бронирования.

2. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.

3. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10

#### **Разноуровневые задания и задачи № 6**

1. Информационные технологии в работе службы бронирования

2. Расскажите о методах оплаты при бронировании

3. В гостинице на 01.05. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 7**

1. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования?

2. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора

3. На 01.03. число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместились в двухместных номерах, 30 - в трехместных, а остальные - в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.03., если известно, что номерной фонд гостиницы составляет 200 номеров.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 8**

1. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и



передачи сообщений по телефону? Какие ошибки, возникают из – за плохой подготовленности к разговору?

2.. Порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса.

3. За 10 дней в гостинице было продано 1200 номеров, в которых разместилось 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 10 дней.

### **Разноуровневые задания и задачи № 9**

1. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг в сети Интернет?

2. Перечислите функции службы бронирования в гостинице.

3. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.07. было заселено 75 номеров.

Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07.

### **Разноуровневые задания и задачи № 10**

1. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера

2. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице

3. В 2015 году в гостинице было продано: 150 номеров по цене 200 у.е. за день, 200 номеров по

цене 100 у.е. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2015 году?

### **Разноуровневые задания и задачи № 11**

1. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем.

2. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентоспособность?

Приведите примеры и расчеты показателей

3. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров.

Выручка за 15 дней составила 570 000 руб. Найти: доход на номер в день.

### **Разноуровневые задания и задачи № 12**

1. Охарактеризуйте способы бронирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.

2. Какую информацию (основную и дополнительную) должна содержать заявка на бронирование?

3. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров.

Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: доход на номер в день.

### **Разноуровневые задания и задачи № 13**

1. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Приведите пример гостиницы с данной структурой

2. Опишите стандарт бронирования по телефону.

3. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: загрузку гостиницы за 30 дней.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 14**

1. Линейно-функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.
2. Основные должностные обязанности сотрудников службы бронирования.
3. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: среднюю цену за номер.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 15**

1. Основные положения должностной инструкции менеджера по бронированию.
2. Охарактеризуйте ситуацию, которая может возникнуть в результате «овербукинга» места или номера в гостинице.
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: апартаменты стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 13.01 в 07 ч 00 мин. Выезд 17.01 в 21 ч 00 мин.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 16**

1. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример гарантийного письма представителя компании в случае гарантированного бронирования.
2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 17**

1. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы?
2. Охарактеризуйте преимущества каналов бронирования
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице - 12:00: апартаменты стоимостью 300 у.е. в сутки. Заезд 12.07 в 08 ч 00 мин. Выезд 16.07 в 22 ч 00 мин.

#### **Разноуровневые задания и задачи № 18**

1. Охарактеризуйте групповое бронирование.
2. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00:

одноместный номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 12 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

### **Разноуровневые задания и задачи № 19**

1. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы
2. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера  
Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00:  
апартаменты стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 21.07 в 05 ч 00 мин. Выезд 24.07 в 22 ч 00 мин.

### **Разноуровневые задания и задачи № 20**

1. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.
2. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00:  
одноместный номер стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в  
18 ч 00 мин.

## **2.2.2 Вопросы к экзамену**

1. Организация структуры управления предприятием гостиничного хозяйства.
2. Что такое гостиничный продукт.
3. Гостиничные услуги как особый вид товара. Виды гостиничных продуктов.
4. Маркетинг гостиничного продукта.
5. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.
6. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.
7. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.
8. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.
9. Политика гостиничных предприятий.
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
12. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
14. Использование электронных замковых систем.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
17. Особенности регистрации иностранных туристов.
18. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.

19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.
20. Права потребителей гостиничных услуг.
21. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
22. Роль и место службы приёма и размещения гостей.
23. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения
24. Функции и задачи службы приема и размещения.
25. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
26. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
27. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
28. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
29. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
30. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
31. Виды расчётов в гостинице.
32. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
33. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
34. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.
35. Расчётный час в гостинице.
36. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
37. Контроль качества уборки и содержания номеров.
38. Безопасность в гостинице.
39. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
40. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
41. Значение организации службы хозяйственного назначения.
42. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
43. Виды гостиничных помещений.
44. Подготовка номеров к заселению.
45. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.
46. Организация бельёвого хозяйства в гостинице.
47. Технология работы с забытыми вещами.
48. Предоставление услуг питания ( room-service).

49. Материально – технические запасы в хозяйственной службе.
50. Организация выезда гостей.
51. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
52. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
53. Структура и функции хозяйственной службы.
54. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
55. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
56. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
57. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
58. Работа с жалобами клиентов.

### 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><b>Оценки «отлично»</b> - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 86–100% от общего количества</p> <p><b>Оценки «хорошо»</b> - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 65–85% от общего количества;</p> <p><b>Оценки «удовлетворительно»</b> - соответствует работа студента, содержащая 51–65% правильных ответов;</p> <p><b>Оценки «неудовлетворительно»</b> - соответствует работа, содержащая менее 50% правильных ответов.</p>
Практическое задание/Ситуационная задача (кейс)/Собеседование	полнота и правильность выполнения работы	<p><b>Оценки «отлично»</b> заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, обязательной, дополни-</p>

		<p>тельной литературы, с элементами самостоятельного анализа, обнаруживший глубокое знание материала.</p> <p><b>Оценки «хорошо»</b> заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций</p> <p><b>Оценки «удовлетворительно»</b> заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для 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><b>Оценки «неудовлетворительно»</b> 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>
Собеседование	Полнота понимания теоретического и практического аспекта вопроса	<p><b>Оценка «отлично»</b> 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><b>Оценка «хорошо»</b> выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в</p>

		<p>основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.</p> <p><b>Оценка «удовлетворительно»</b> выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p><b>Оценка «неудовлетворительно»</b> выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос.</p>
Реферат	Полнота понимания теоретического и практического аспекта темы, раскрываемой в реферате	<p><b>Оценка «отлично»</b> 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><b>Оценка «хорошо»</b> 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><b>Оценка «удовлетворительно»</b> 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><b>Оценка «неудовлетворительно»</b> 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.</p>
--	--	---

### 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.