Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проректор по учебно-  методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

профессионального модуля

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

по специальности среднего профессионального образования

43.02.11 Гостиничный сервис

Санкт-Петербург

2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчики: Русакова Ольга Вадимовна, Хомич Анна Владимировна, преподаватели ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2020 г.

|  |
| --- |
| **СОДЕРЖАНИЕ** |

[1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 4](#_Toc532464347)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 8](#_Toc532464348)

[3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 17](#_Toc532464349)

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 19](#_Toc532464350)

[ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 21](#_Toc532464351)

# 1. паспорт ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 02 «Прием, размещение и выписка гостей»**

*название программы профессионального модуля*

* 1. **Область применения программы**

Программа профессионального модуля ПМ.02 (далее – программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности.

Обучение по профессиональному модулю ведется на русском языке.

При реализации программы профессиональному модулю методы и средства обучения и воспитания, образовательные технологии, не могут наносить вред физическому или психическому здоровью обучающихся.

* 1. **Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Профессиональный модуль ПМ.02 «ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ» состоит из:

* МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
* УП.02.01 Предоставление услуг по организации службы приема, размещения и выписки гостей

и является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11. «Гостиничный сервис».

**1.3. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

-приема, регистрации и размещения гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по

договору);

- подготовки счетов и организации отъезда гостей;

- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;

- регистрировать гостей (VIP- гостей, групп, корпоративных гостей,

иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- 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);

- выполнять обязанности ночного портье;

**знать:**

-нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими

отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Изучение профессионального модуля способствует овладению обучающимися **общими** (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 6. | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности |

Изучение профессионального модуля способствует овладению обучающимися **профессиональными** (ПК) компетенциями:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены

**1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего часов (с учетом практики) по ПМ.02 – 240 часов, в том числе:

максимальная учебная нагрузки обучающегося – 204 часа, включая:

- обязательная аудиторная учебной нагрузки обучающегося –132 часа;

- самостоятельной работы обучающегося – 62 часа;

- консультации – 10 часов;

- учебная практика УП.02.01 Предоставление услуг по организации службы приема, размещения и выписки гостей – 36 часов.

Промежуточная аттестация в форме:

- дифференцированного зачета по МДК.02.01 (4 семестр)

- зачета по УП.02.01 (4 семестр)

- квалификационного экзамена по ПМ.02 (4 семестр).

# 2. СТРУКТУРА и содержание профессионального МОДУЛЯ

**2.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | *Объем часов*  *Очная форма* |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | *204* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | *132* |
| в том числе: |  |
| лекционные занятия | *44* |
| практические занятия | *68* |
| Курсовое проектирование | *20* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *62* |
| Консультации | *10* |
| ***Промежуточная аттестация в форме***  *Дифференцированный зачета по МДК 02.01 (4 семестр)*  *Зачет по УП.02.01 (4 семестр)*  *Квалификационный экзамен – 4 семестр* | |

**2.2. Тематический план профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов**  *(макс. учебная нагрузка и практики)* | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | | | | | **Практика** | |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | | | **Самостоятельная работа обучающегося** | | **Учебная, часов** | **Производственная (по профилю специальности), часов**  *если предусмотрена рассредоточенная практика*) |
| **Всего, часов** | **в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов** | **в т.ч., курсовая работа (проект), часов** | **Всего. часов** | **в т.ч., курсовая работа (проект), часов** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| **ПК 2.1 - ПК 2.5** | Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей | **204** | **132** | **68** | **20** | **62** | - | - | **-** |
| **УП.02.01** | Учебная практика | **36** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **36** | **-** |
|  | **Всего:** | **240** | **132** | **68** | **20** | **62** |  | **36** |  |

**2.3. Содержание профессионального модуля.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей** | | | **240** |  |
| **МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей** | | | **204** |  |
| **Раздел 1. Специфика гостиничной отрасли** | | | **16** |  |
| **Тема 1.1. Гостиничная индустрия как отрасль хозяйства** | | Гостиничное хозяйство как часть экономики страны | 2 | 1 |
| Взаимосвязь гостиничной индустрии и туризма. | 2 | 1 |
| **Практические занятия:** Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного бизнеса. Мировая гостиничная индустрия. | 2 |  |
| **Практические занятия:** Деятельность государства на национальном и международном уровне в поддержании гостиничной индустрии. | 2 |
| **Практические занятия:** Взаимовлияние гостиничной и туристской индустрии. | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Современное состояние гостиничного рынка в России, Ленинградской области. | 6 |
| **Раздел 2. Технологический процесс обслуживания гостей** | | | **26** |  |
| **Тема 2.1.Система управления гостиничным предприятием** | Организационная структура гостиницы и характеристика ее основных служб. | | 2 | 2 |
| Служба приема и размещения. Состав службы приема и размещения. | | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Ситуационная игра «Коммуникация между гостиничными отделами» | | 2 |  |
| **Практические занятия**: Ситуационная игра «Разрешение конфликтных ситуаций» | | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Организация и технология службы приема и размещения на примере гостиниц г. Выборга. | | 6 |
| **Тема 2.2. Основные этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах** | Цикл обслуживания клиентов в гостинице. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Организация рабочего места службы приема и размещения. Основные правила ведения телефонных переговоров. | | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Деловая игра «Организация взаимодействия сотрудников службы приема и размещения гостиницы». | | 2 |  |
| **Практические занятия:** Деловая игра « Ведение телефонных переговоров» | | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации, размещении гостей. | | 4 |
| **Консультации:** Совершенствование операционного процесса обслуживания приема и размещения. | | 2 |
| **Раздел 3. Организация приема, регистрации и размещения гостей** | | | **60** |  |
| **Тема 3.1.**  **Организация**  **приема гостей** | Порядок встречи гостя и его приветствие. Правила этикета. Теплый и радушный прием гостя. Психологические основы делового общения. | | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Осмотр одного из отелей г. Выборга. Правила  информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. | | 4 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: Техника процедуры приветствия особо важных персон. Техника работы с пожеланиями и замечаниями клиентов. | | 4 |
| **Тема 3.2.**  **Порядок регистрации и размещения гостей** | Технологический процесс регистрации «ожидаемых гостей» и «случайных» гостей. Выяснение вопросов платежеспособности. Типы гостей и удовлетворение их потребностей. | | 4 | 2 |
| **Практические занятия:** Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Портфолио гостя. | | 4 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). | | 6 |
| **Тема 3.3. Оформление регистрации по прибытии** | Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Документационное обеспечение регистрации. | | 4 | 2 |
| Юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан. Документационное обеспечение регистрации. Типы виз. Миграционная карта. | | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Изучение ФЗ « О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». | | 6 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: Особенности регистрации туристских групп, VIP-гостей, корпоративных клиентов. | | 2 |
| **Консультации:** Совершенствование порядок регистрации и размещения гостей, российских и иностранных граждан | | 2 |
| **Консультации:** Совершенствование регистрации туристских групп. | | 2 |  |
| **Тема 3.4.**  **Позиционирование гостиничных услуг на момент регистрации** | Презентация услуг на момент регистрации. Предоставление информации гостям об основных и дополнительных услугах гостиницы. Информирование потребителя о правилах безопасности при заселении. Тревожная кнопка, госструктуры. | | 2 | 1 |
| **Практические занятия:** Информирование клиентов и ответы на их вопросы. Организация и контроль по срочным запросам. | | 2 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: Роль персонала в продвижении гостиничных услуг. | | 2 |
| **Тема 3.5. Этапы**  **поселения гостя** | Предоставление информации о номерах различной категории. | | 2 | 1 |
| Документы, необходимые для поселения в номер. Показ номеров. Выдача ключей, сопровождение гостя до номера. | | 2 | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Практические занятия**: Принципы поселения гостя, исходя из национальных особенностей, традиций, привычек, суеверий, предрассудков, образа жизни гостей из других стран. Оформление номера в стиле представителей определенной нации. | 2 |  |
| **Практические занятия:** Деловая игра «Поселение гостей в гостиницу». | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Изучение требований к гостиницам различных категорий. | 4 |
| **Раздел 4. Договорные взаимоотношения с юридическими лицами** | | **12** |  |
| **Тема 4. 1.**  **Договорные**  **взаимоотношения с организациями**  **на прием и**  **размещение гостей** | Заключение договоров с корпоративными организациями на предоставление гостиничных услуг. Заключение договоров с туроператорами на оказание гостиничных услуг. | 2 | 2-3 |
| **Практические занятия:** Макет договора на оказание гостиничных услуг | 2 |  |
| **Практические занятия**: Учет и хранение важной документации. | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Виды соглашений, правила их составления, порядок согласования и подписания. | 6 |
| **Раздел 5. Профессиональные компьютерные системы** | | **24** |  |
| **Тема 5.1. Порядок технического регулирования**  **процесса приема и размещения** | Прогрессивные, профессиональные компьютерные системы для гостиниц. Внедрение современных информационных технологий. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Деловая игра «Прием, регистрации и поселения индивидуальных гостей и групп корпоративных  гостей с использованием профессиональных программ и модулей». | 4 |  |
| **Практические занятия:** Каналы коммуникации. Информационные потоки и документооборот | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся:  Правила работы с информационными базами данных гостиниц. | 6 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тема 5.2.**  **Ночной аудит службы приема и размещения** | Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема. Основные функции ночного администратора. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены. Отчеты по смене. Передача смены. Кассовый отчет. | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Порядок выполнения ночного аудита. Подготовка необходимой документации для передачи смены. Формирование отчетов о загруженности гостиницы | 4 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: Правила контроля за регистрацией ожидаемых поздних заселениях, отъездах. | 2 |
|  | **Консультации:**  **Совершенствование автоматизации обработки данных.** | 2 |
| **Раздел 6. Выписка клиентов и окончательный расчет** | | **22** |  |
| **Тема 6.1.**  **Процедура выписки гостя.** | Подготовка счетов и организация отъезда гостей. Расчет с клиентом.  Правила расчета оплаты за проживание при раннем заезде, позднем выезде. Понятие расчетного часа. Организация выезда клиента. Проверка целостности номера после выезда. | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Принципы работы кассира службы приема и размещения. | 2 |  |
| **Практические занятия:** Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Типы расчетов с гостями: за проживание,  дополнительные платные услуги. | 4 |
| **Тема 6.2.**  **Виды и методы оплаты** | Оплата наличными. Оплата кредитными картами. Оплата по безналичному расчету. Оплата ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета  Процедура возврата денежных средств клиенту.Виды отчетной документации. | 2 | 2 |
| **Практические занятия**:  Решение ситуационных задач «Расчет оплаты за проживание» | 2 |  |
| **Практические занятия:** Документационное обеспечение- бланк акта о порче имущества. Стоимость восстановительных и ремонтных работ. | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Профилактика образования «очередей». Подготовка ускоренного расчета. | 4 |
|  | **Консультации:**  Совершенствование расчетов с проживающими. | 2 |
| **Раздел 7. Стандарты обслуживания, профессиональная культура и этикет** | | **24** |  |
| **Тема 7.1.**  **Имиджевая политика гостиницы** | Исторические аспекты формирования дизайна гостиниц.  Особенности фирменного стиля современных предприятий индустрии гостеприимства. Имидж предприятия индустрии гостеприимства. Интерьер гостиницы, дизайнерское оформление стойки приема и размещения. | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Разработка фирменного стиля гостиничного предприятия исходя из расположения. | 4 |  |
| Самостоятельная работа обучающихся: Организация работы стойки размещения как элемент формирования имиджа. | 2 |
| **Тема 7.2.**  **Стандарты качества**  **обслуживания при**  **приеме и выписке**  **гостей** | Типы персонала гостиничного предприятия. Психология обслуживания. Правила и стандарты общения персонала с клиентами на момент регистрации.  Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала стойки приема и размещения. | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Разработка тренинга на развитие коммуникационных навыков персонала | 2 |  |
| **Практические занятия**: Стандарты и методы работы с жалобами. | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Профилактика конфликтных ситуаций. | 2 |
| **Тема 7.3.**  **Профессиональная**  **культура работников**  **службы приема и**  **размещения** | Формирование профессиональной культуры. Стандарты организаций.  Основы взаимоотношений между персоналом отдела бронирования и гостями отеля. Забота о клиентах. Информирование клиентов и ответы на их вопросы. | 2 | 2 |
| **Практические занятия:** Речевые стандарты делового общения | 2 |  |
| **Практические занятия:** Составление макета анкеты гостя для сбора и анализа мнений и отзывов потребителей | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся: Теория межличностного общения. | 2 |
|  | **Дифференцированный зачет (4 семестр)** |  |  |
| **УП.02.01 Учебная практика: «Предоставление услуг по организации службы приема, размещения и выписки гостей»**  **Виды работ:**  - приема, регистрации и размещения гостей;  - предоставление информации гостям об услугах в гостинице;  - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);  - подготовка счетов и организация отъезда гостей;  - проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены. | | **36** |  |
| **Примерная тематика курсовых работ**   1. Организация и технология работы службы приема и размещения в гостинице «Атлантик». 2. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения в гостинице «Виктория». 3. Порядок регистрации и размещения гостей в гостинице «Дружба». 4. Особенности регистрации туристских групп в гостинице «Апарт-отель Ульберг». 5. Особенности регистрации иностранных туристов в гостинице «Выборг». 6. Организация расчетов с проживающими в гостинице «Викинг». 7. Организация процесса встречи в гостинице "Летучая мышь". 8. Автоматизированная обработка данных в гостинице «Braun-House». | |  |  |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе** | | **20** |  |
| **Квалификационный экзамен (4 семестр)** | | **240** |  |

# 3. условия реализации ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Занятия проводятся в кабинете организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (аудитория 410), который имеет оснащение: компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран,

маркерная доска, столы и стулья обучающихся,

стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016 - Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

Тренинговом кабинете: служба приема и размещения гостей (аудитория 410) оснащенном оборудованием: компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016

Microsoft Office 2016 - Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

Лаборатории: гостиничный номер, укомплектованной оборудованием: сейф с ключом; тумба прикроватная; кровать 1 спальная; шкаф для одежды 2-х створчатый; стул для посетителей; наматрасник; комплект постельного белья 1,5 сп.; одеяло 1,5 сп; шкаф средний; полотенце для душа; полотенце для рук; комплект штор + вуаль; зеркало навесное; фен; светильник настенный; чайник; стол прямой; стакан; ложка чайная; тарелка десертная, тарелка большая; графин для воды; ковер длинный ворс; подушка; потолочный светильник; душ; полка для умывальных принадлежностей; вешалка с крючками; коврик резиновый; штора для ванной; унитаз-компакт; ершик для унитаза; держатель для туалетной бумаги; корзина для мусора; диспенсер для мыла; зеркало для ванной; раковина с пьедесталом; смеситель для ванной.

Помещение для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

**ОСНОВНАЯ**

1. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

2. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения: Учебник/ М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 304 с. – (Профессиональное образование).

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:**

1. Уокер Д. Введение в гостеприимство: Учебное пособие/ Д. Уокер; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – http:// [biblio](http://biblio)club.ru/

2. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: Учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 336 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

**Электронные библиотеки:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](file:///\\Fs\секретарь\Общие\9%20-%20УЧЕБНЫЙ%20ОТДЕЛ\Шахова\Для%20Михайлова%20В\43.02.11%20Гостиничный%20сервис\Рабочие%20программы%20по%20специальности%2043.02.11%20Гостиничный%20сервис\6%20ОП%20Общепрофессиональные%20дисциплины\%20http:\www.biblioclub.ru\)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>

3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbooks.ru/>

# 4. Контроль и оценка результатов освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей | - регистрировать гостей (VIP- гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) | *практические задания,*  *самостоятельная работа, устный опрос* |
| ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;  - 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) | *практические задания,*  *самостоятельная работа, устный опрос* |
| ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг | - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;  - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) | *практические задания,*  *самостоятельная работа, устный опрос* |
| ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг | - обеспечивать подписание соглашений (договоров) об оказании услуг, правила их составления, порядок согласования и подписания | *практические задания,*  *самостоятельная работа, устный опрос* |
| ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | - обеспечивать правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;  - начислению на  счета гостей за дополнительные услуги) | *практические задания,*  *самостоятельная работа, устный опрос* |
| ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены | - выполнять основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита | *практические задания,*  *самостоятельная работа, устный опрос* |
|  |  | Комплексный экзамен по модулю |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | - демонстрация интереса к будущей профессии | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач;  - оценка эффективности и качества выполнения |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | - безошибочность решения стандартных и нестандартных профессиональных задач |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | - быстрый и точный поиск необходимой информации |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | - решение нетиповых профессиональных задач с использованием различных источников информации |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | - соблюдение мер конфиденциальности и информационной безопасности  - использование приемов корректного межличностного общения |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | - производить контроль качества выполненной работы и нести ответственность в рамках профессиональной компетенции |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | - организация самостоятельных занятий при изучении профессиональных знаний и отечественного и зарубежного опыта |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | - анализ и использование инноваций в области профессиональной деятельности |

# Фонд оценочных средств

**1 Задания для текущего контроля**

**1) Тестирование**

**Раздел 1. Специфика гостиничной отрасли.**

**Тема 1.1. Понятийный аппарат сферы гостиничного хозяйства**

***Тест на знание классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения. (Приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. № 35 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи").***

**Тест**

1. **Главная задача гостиничного предприятия состоит:**

а) в предоставлении временного жилья;

б) в предоставлении питания;

в) в предоставлении развлекательных услуг.

**2 . Принципиальной характеристикой гостиницы является ее:**

а) назначение;

б) размеры (количество номеров);

в) комфортность.

**3. Укажите, к какому типу относится данный номер: состоит из 2-х – 4-х комнат, с кухней и набором бытовой техники:**

а) номер экономического класса,

б) номер бизнес – класса,

в) сюит,

г) апартамент,

д) люкс - апартамент.

**4. Укажите, к какому типу относится данный номер: состоит из одной жилой комнаты с 1-2 кроватями, с неполным сан . узлом:**

а) номер экономического класса,

б) номер 1 категории,

в) номер 2 категории,

г) номер 3 категории,

д) номер 4 категории.

**5. Из каких критериев складывается уровень комфорта гостиничных предприятий:**

а) наличие ресторанов, кафе, баров;

б) расположение в центре города;

в) вместимость более 400 номеров;

г) состояние мебели, предметов санитарно – гигиенического назначения;

д) обустройство прилегающей территории;

е) длительное проживание клиентов.

**6. По каким критериям происходит классификация гостиниц по уровню цен на номера:**

а) частные,

б) экономичные,

в) муниципальные,

г) первоклассные,

д) средние,

е) ведомственные.

**7. Выберите, к какому типу относится гостиничное предприятие: туристам предлагается место для ночлега или в летних домиках, оборудованных кухней:**

а) мотель,

б) пансион,

в) кемпинг,

г) бунгало,

д) гостиный двор.

**8. Выберите, к какому типу относится гостиничное предприятие: туристам предлагается ограниченный набор услуг, расположено вблизи автомагистрали, среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала:**

а) мотель,

б) пансион,

в) кемпинг,

г) бунгало,

д) флотель,

е) гостиный двор

**9. Какими обязательными средствами должна быть оборудована гостиница:**

а) кондиционерами,

б)системой видеонаблюдения,

в) системой противопожарной защиты,

г) системой охранной сигнализации.

**10. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 3-х звездочных гостиниц:**

а) кондиционирование воздуха во всех помещениях,

б) телефонная связь из номера внутренняя в 100% номеров,

в) телефонная связь из номера прямая с городской сетью в 100% номеров,

г) площадь однокомнатного двухместного номера 12 кв.м.,

д )сан.узел в каждом номере,

е)телевизор цветной в каждом номере,

ж) мини – бар.

З) ежедневная смена полотенец,

и) ежедневная смена белья.

**11. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 4-х звездочных гостиниц:**

а) хранение багажа,

б) вызов такси,

в) ежедневная смена белья,

г) мини – бар,

д) бронирование билетов на различные виды транспорта,

ж) кондиционирование воздуха в помещениях,

е) охранная сигнализация номера.

**12. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 5-ти звездочных гостиниц:**

а) будильное устройство,

б) подогрев пола в ванной комнате,

в) кнопка вызова обслуживающего персонала,

г) мини – сейф,

д) бассейн с сауной,

ж) швейцар при входе в гостиницу,

е) парковка автомобиля.

**13. Какие типы гостиничных предприятий предлагают полный набор услуг гостеприимства, комплекс специального медицинского обслуживания, диетическое питание?**

***Тесты на знание «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085.  
"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»***.

**Тест №1**

1. **Где должна быть размещена информация об услугах, представляемых гостиницей:**

а) в гостиничном номере;

б) в холле гостиницы;

в) на каждом этаже гостиницы;

г) на вывеске у входа в здании.

**2. Где размещается информация о правилах пользования электробытовыми приборами:**

а) в холле гостиницы;

б) в гостиничном номере;

в) на каждом этаже гостиницы.

**3. Какая информация должна быть указана на вывеске гостиницы:**

а) порядок проживания в гостинице;

б) юридический адрес;

в) фирменное наименование;

г) режим работы;

д) сведения об исполнителе и номер его контактного телефона

е) свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории.

**4. Укажите, какая информация должна быть в каждом номере:**

а) порядок проживания в гостинице;

б) правила противопожарной безопасности;

в) цена номера;

г) сведения о форме и порядке оплаты услуг;

д) правила пользования электробытовыми приборами;

ж) перечень услуг, входящих в цену номера.

**5.Можно ли поселить клиента в гостиницу, если у него отсутствует паспорт и он предъявил военный билет?**

а) нет; б) да

**6.Какие из указанных ниже услуг, предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:**

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции;

г) побудка к определенному времени;

д) стирка и глаженье личных вещей;

е) копирование документов;

ж) мелкий ремонт одежды.

**7. Какими законодательными и нормативными государственными актами установлено право туристов на безопасность?**

а) гражданский кодекс РФ;

б) налоговый кодекс РФ;

в) закон « Об основах туристской деятельности»;

г) закон « О защите прав потребителей»;

д) правила предоставления гостиничных услуг.

**8. Имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор? Выберите правильный ответ.**

а) имеет, но возврат денег произведен не будет;

б) имеет и его просьба будет удовлетворена;

в) имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток;

г) не имеет, так как это непредвиденные обстоятельства.

**9. В одной из гостиниц города клиент задержался с выездом до 15 часов местного времени. Назовите порядок оплаты за проживание в этом случае.**

а) почасовая оплата; в) плата не взимается;

б) плата за полные сутки; г) плата за половину суток.

**10. Какой нормативный документ защищает права граждан на отдых, путешествия?**

а) гражданский кодекс РФ;

б) международная гостиничная конвенция;

в) закон « Об основах туристской деятельности»;

г) закон « О защите прав потребителей»;

д) правила предоставления гостиничных услуг.

**11. Основными целями Системы классификации гостиниц являются:**

а) обеспечение качества обслуживания;

б) защита российского гостиничного бизнеса;

в) повышение конкурентоспособности гостиниц;

г) расширение деловых и профессиональных контактов;

д) оказание помощи потребителю в компетентном выборе услуг размещения

**12. Клиент заселился в гостиницу в 10 часов, а выехал в 21. 00 час. Назовите порядок оплаты за проживание в этом случае.**

а) почасовая оплата; в) плата не взимается;

б) плата за полные сутки; г) плата за половину суток.

**13. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?.**

а) плата за 3 суток + почасовая оплата; в) плата за 4 суток;

б) плата за 3 суток; г) плата за 3,5 суток.

**14. Группа туристов забронировала пять номеров в гостинице. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае?**

а) бронь аннулируется;

б) плата за бронь взимается в 2-х кратном размере;

в) взимается плата за бронирование и за фактический простой номера;

г) взимается плата за фактический простой номера.

**15. Какой порядок заселения существует при опоздании группы туристов более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?**

а) размещение производится в порядке общей очереди;

б) плата за бронь взимается в 2-х кратном размере;

в) взимается плата за бронирование и за фактический простой номера;

г) взимается плата за фактический простой номера.

**16. Какую обязательную информацию должен содержать договор на оказание услуг между гостиницей и клиентом?**

а) фамилию, имя, отчество клиента;

б) перечень услуг, входящих в цену номера;

в) цену номера;

г) срок проживания в гостинице

д) порядок проживания в гостинице;

ж) сведения о предоставляемом номере.

**17. Какие из указанных ниже услуг, предоставляются потребителю без дополнительной оплаты? Выберите правильный ответ:**

а) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов

б) предоставление иголок и ниток;

в) мелкий ремонт одежды;

г) побудка к определенному времени;

д) стирка и глаженье личных вещей;

е) копирование документов;

ж) доставка в номер корреспонденции

**Тест №2**

1. **Правила предоставления гостиничных услуг РФ содержат следующую информацию:**

а) о структурных подразделениях гостиницы;

б) о возлагаемой ответственности на исполнителя и потребителя; \*

в) о структуре службы приема и размещения;

г) о штатном расписании отеля.

1. **Согласно сертификации Гостиничных услуг в отелях высокого класса уборка производится:**

а) согласно внутреннему распорядку, но не реже одного раза в три дня;

б) каждый день;\*

в) по просьбе гостя;

г) один раз в два дня.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг без дополнительной оплаты гостям необходимо предоставить:**

а) кипяток; \*

б) посуду для приготовления пищи;

в) экскурсию по отелю;

г) одну услугу на выбор в СПА- центре.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг устранить недостатки оказанной услуги исполнитель должен:**

а) в течение 15 минут;

б) в течение получаса;

в) в течение часа;\*

г) незамедлительно.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере:**

а) 3% суточной цены забронированных мест;\*

б) 5%;

в) 6%;

г) 10%.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице:**

а) да;\*

б) нет.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель обязан довести до сведения потребителя следующую информацию**:

а) категории номеров;\*

б) вид из окна;

в) предельный срок проживания;\*

г) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы.\*

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе применять такие виды бронирования:**

а) гарантированное;\*

б) негарантированное;\*

в) утвержденное.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель не вправе предоставлять платные услуги, не входящие в цену номера без согласия потребителя:**

а) да, все верно;\*

б) нет, вправе предоставлять.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг хранение забытых вещей исполнителем составляет:**

а) 30 календарных дней с момента обнаружения;

б) пол года;

в) один год;

г) определяет исполнитель.\*

**Тест №3**

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг устранить недостатки оказанной услуги исполнитель должен:**

а) незамедлительно;

б) в течение получаса;

в) в течение часа;\*

г) в течение 15 минут.

1. **Согласно сертификации Гостиничных услуг в отелях высокого класса уборка производится:**

а) согласно внутреннему распорядку;

б) каждый день;\*

в) по просьбе гостя;

г) один раз в два дня.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе применять такие виды бронирования:**

а) утвержденное;

б) гарантированное;\*

в) негарантированное.\*

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг без дополнительной оплаты гостям необходимо предоставить**:

а) экскурсию по отелю;

б) кипяток; \*

в) посуду для приготовления пищи.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере:**

а) 8% суточной цены забронированных мест;

б) 7%;

в) 5%;

г) 3%.\*

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг хранение забытых вещей исполнителем составляет:**

а) определяет исполнитель;\*

б) один год;

в) пол- года;

г) 30 календарных дней с момента обнаружения.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице:**

а) да;\*

б) нет.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:**

а) категории номеров;\*

б) вид из окна;

в) предельный срок проживания;\*

г) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы.\*

1. **Правила предоставления гостиничных услуг РФ содержат следующую информацию:**

а) о структурных подразделениях гостиницы;

б) о возлагаемой ответственности на исполнителя и потребителя; \*

в) о структуре службы приема и размещения;

г) о штатном расписании отеля.

1. **Согласно правилам предоставления гостиничных услуг исполнитель не вправе предоставлять платные услуги, не входящие в цену номера без согласия потребителя:**

а) да;

б) нет.\*

а) экскурсию по отелю;

б) кипяток; \*

в) посуду для приготовления пищи.

**Тест №4**

1. **Заезд walk in осуществляется:**

а) согласно графика;

б) после 14-00;

в) 24 ч.;

г) после 12-00.(в)

1. **Если гость в «чёрном списке», то необходимо:**

а) вызвать службу безопасности;

б) попросить покинуть отель;

в) сообщить руководителю;

г) сообщить гостю, что отель полностью загружен и нет свободных номеров. (в)

1. **Для того чтобы гость быстрее определился и остался в вашем отеле необходимо:**

а) взять документы для копирования;

б) сделать скидку на проживание;

в) показать номера разных категорий;

г) провести экскурсию по отелю. (в)

1. **При регистрации необходимо проговорить следующие детали:**

а) какие газеты предпочитает получить гость на след. утро;

б) дату и время выезда для организации трансфера;

в) в какое время будет удобно проводить текущую уборку;

г) предпочитает гость номер King или twin. (Б)

1. **Перейдя к финансовым вопросам необходимо предложить гостю:**

a) Рассчитаться за услуги по проживанию при выезде, дабы его не задерживать;

б) сообщить, что можем принять оплату кредитной картой, но бухгалтерия не работает, поэтому необходимо оставить карту в качестве залога;

в) если у гостя нет денежных средств в рублях, а только в валюте, попросить оставить некоторую сумму в качестве залога;

г) рассчитаться за первые сутки проживания. (А), (г).

1. **Проводить гостя в номер должен:**

а) менеджер фронт офис;

б) директор ресторана;

в) управляющий отеля;

г) сотрудник сб;

д) портье/администратор;

е) швейцар. (а, в, Д).

1. **При поселении гостя необходимо:**

а) показать номер комнаты на брелоке и попросить оставлять ключи на рецепции при выходе;

б) сообщить о новом меню от шеф-повара;

в) сообщить о новом руководителе фронт офис и пообещать, что он поможет в решении любых вопросов;

г) помочь поднести чемоданы к номеру;

д) пожелать приятного отдыха. (А, б, д).

**Тест №5**

1. **Гости выезжают из отеля:**

а) после 14-00;

б) с 12-00 до 14-00;

в) с 08-00 до 20-00;

г) с 08-00 до 08-00. (Г)

1. **Если гости желают задержаться до 15-00 (на три часа), то:**

а) необходимо заплатить за дополнительные сутки;

б) доплатить за пол суток;

в) ничего не доплачивать;

г) не могут задерживаться по правилам отеля. (б, в).

1. **Если гость желает выехать досрочно по причине плохого вида из окна, следует:**

а) предложить подписать заявление на возврат денежных средств;

б) вернуть все оплаченные деньги и предложить пожить за счёт отеля;

в) предложить переехать в номер с видом на территорию отеля без доплат;

г) предложить номер категории выше с видом на море за небольшую доплату. (а, в, Г).

1. **За день до отъезда гостя очень важно уточнить:**

а) время выезда;

б) готов ли он оплатить свои счета;

в) нужна ли помощь с багажом;

г) удовлетворен ли он сервисом.(а, в).

1. **При выезде гостя, когда подносчик багажа помогает выносить вещи, портье должен сообщить:**

а) в службу безопасности;

б) в службу рум сервис;

в) в службу гостиничного хозяйства;

г) в техническую службу.(в).

1. **К моменту, когда гость подходит к стойке для окончательных расчетов, портье должен подготовить:**

а) все счета с подписью гостя;

б) общий окончательный счёт;

в) общий счёт и счёт за трансфер;

г) предложить оплатить будущую бронь.(а,б, Г).

1. **Во время выезда гостя горничная проверяет:**

а) чистый ли номер;

б) закрыт ли сейф;

в) комплектацию номера;

г) ущерб;

д) полный ли мини-бар.(б, в, Г, Д),

1. **После принятия номера горничная сообщает о результате:**

а) в службу сб в течение часа после отъезда гостя;

б) менеджеру сгх в конце рабочего дня;

в) на ресепшн в течение пяти минут;

г) старшей горничной на следующий день в 08-00 к началу работы следующей смены(в).

1. **Гостей обязательно провожает**:

а) портье/администратор;

б) швейцар;

в) сотрудник сб;

г) менеджер спр;

д) консьерж.(а, Г)

1. **Все счета и чеки гостя передаются:**

а) гостю при выезде;

б) в бухгалтерию;

в) в архив фронт офис;

г) в службу сб для хранения.(а, б).

***Тест на знание Международной гостиничной конвенции***

**Тест**

**1. Что регулирует Международная гостиничная конвенция?**

а) специальное обслуживание; б) условия оплаты;

в) гостиничный контракт; г) аннуляция;

д) форс – мажорные обстоятельства.

**2. В каких случаях владелец гостиницы гарантирует турагенту выплату комиссии?**

а) оплата услуг производится клиентом;

б) оплата услуг производится турагентом;

в) клиент продлевает пребывание в гостинице;

г) в случае аннуляции заказа.

**3. Какие виды предварительной оплаты подлежат возврату?**

а) депозит;

б) задаток;

в) ваучер «полный кредит»;

г) простой ваучер.

**4. Укажите сумму предварительной оплаты в сезон «пик»?**

а) за трое суток пребывания; б) за одни сутки пребывания;

в) за половину проживания; г) полностью оплата.

**5. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов. В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги?**

а) за 10 дней до прибытия; в) за 1 день до отъезда группы;

б) в день прибытия туристов; г) после отъезда группы

**6. Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы?**

а) за 30 дней до приезда группы; б) за 10 дней до приезда группы;

в) за 5 дней до приезда группы; г) за 14 дней до приезда группы.

**7. Укажите сумму предварительной оплаты за гостиничные услуги в несезон?**

а) за трое суток пребывания; б) за одни сутки пребывания;

в) за половину проживания; г) полностью оплата.

**8. Группа туристов должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении 7 дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? Выберите правильный ответ.**

а) не должен;

б) должен

**9. Какое решение, по Вашему мнению, наиболее оптимально, если в сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, a в поселении нуждаются 3-5 человек?**

а) отправить на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в пяти минутах ходьбы);

б) временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях;

в) связаться с администраторами других гостиниц и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую гостиницу, имеющую свободные места.

**10. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течении какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты?**  
 а) в течение 14 дней с момента аннуляции;

б) в течение 30 дней с момента аннуляции;

в) в течение 20 дней с момента аннуляции;

г) в течение 7 дней с момента аннуляции.

**11. Вставьте пропущенные слова в предложение?:**

« Владелец гостиницы освобождает от клиентов забронированное помещение с ------- (а) часов дня в день прибытия и сохраняет его до --------(б) часов в день отъезда».

**12. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг.**

**Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?**

а) подтвердить письмом; в) подтвердить телексом;

б) подтвердить телеграммой; г) подтвердить электронной почтой.

**13. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы?**

а) не освобождается;

б) освобождается без компенсации ущерба;

в) освобождается с компенсацией ущерба.

**14. В каких случаях владелец гостиницы предоставляет руководителю группы туристов бесплатное проживание ?**

а) группа туристов в количестве 10 человек;

б) группа туристов в количестве 18 человек;

в) группа туристов в количестве 14 человек;

г) группа туристов в количестве 20 человек.

**15. 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 туристом производится клиентом?**

а) не прав;

б) прав.

**16. В каком размере владелец гостиницы производит выплату комиссии турагенту?**

а) 15% номинальной цены без налогов и платы за дополнительные услуги;

б) 10% номинальной цены без налогов и платы за дополнительные услуги;

а) 10 % номинальной цены с налогами и платой за дополнительные услуги.

**17. За сколько времени до прибытия группы турагент должен направить в гостиницу список ее членов на размещение ?**

а) за 1 неделю до прибытия группы;

б) за 2 неделю до прибытия группы;

в) за 3 недели до прибытия группы;

г) за 10 дней до прибытия группы.

**18. В исключительных случаях владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?**

а) владелец гостиницы;

б) турагент;

в) клиент.

**19. Клиент выехал из гостиницы на 4 дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы?**

а) компенсация не выплачивается;

б) выплачивает турагент;

в) выплачивает клиент.

**20. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку и турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано. Кто компенсирует убытки владельцу гостиницы?**

а) турагент;

б) клиент;

в) убытки не компенсируются.

**Раздел 2. Технологический процесс обслуживания гостей**

**Тема 2.2. Основные этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах**

***Тест на знание организации службы приема и размещение.***

**Тест (4 варианта)**

**I вариант**

**1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:**

а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер

б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер

в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер

**2. Отметить, что не относится к функциям регистратора**

а) забота о клиентах

б) регистрация и размещение клиентов

в) уборка номеров

**3. График работы работников службы приема и размещения**

а) с 08.00 до 18.00 часов

б) круглосуточно

в) с 06.00 до 20.00 часов

**4. Рассчитайте стоимость проживания:**

клиент заселился в 13.00 18.07.2017 г., выехал 17.00 23.07.2017 г.,

стоимость номера – 3000 рублей

**II вариант**

1**. Функции службы приема и размещения**

а) встреча и регистрация гостей

б) встреча, регистрация и размещение гостей

в) бронирование мест в гостинице

**2. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы**

а) на дальних подступах к гостинице

б) на ближних подступах к гостинице

в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице

**3. Функции портье**

а) оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность

б) инструктаж работников

в) мотивация работников

**4. Рассчитайте стоимость проживания:**

клиент заселился в 11.00 15.06.2017 г., выехал 19.00 22.06.2017 г.,

стоимость номера – 4000 рублей

**III вариант**

**1. Администратор гостиницы должен приветствовать гостя за стойкой**

а) сидя

б) стоя

в) сидя или стоя

**2. Функции швейцар**

а) работа с почтой и сообщениями

б) встреча и приветствие клиентов гостиницы

в) расчет клиентов при выезде

**3. Последовательность уборки двухкомнатного номера**

а) гостиная, спальня, санузел

б) спальня, гостиная, санузел

в) санузел, спальня, гостиная

**4. Рассчитайте стоимость проживания:**

клиент заселился в 15.00 15.06.2017 г., выехал в 17.00 22.06.2017 г.,

стоимость номера – 4000 рублей.

**IV вариант**

**1. Функции службы приема и размещения**

а) встреча и регистрация гостей

б) встреча, регистрация и размещение гостей

в) бронирование мест в гостинице

**2. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы**

а) на дальних подступах к гостинице

б) на ближних подступах к гостинице

в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице

**3. Виды расчетов с проживающими**

а) только кредитными картами

б) только за наличный расчет

г) наличный и безналичный

4. Рассчитайте стоимость проживания:

клиент заселился в 15.00 10.06.2017 г., выехал в 21.00 12.06.2017 г.,

стоимость номера – 2000 рублей.

**Критерии оценки**

**Задания в тестовой форме оценивается по 5-ти бальной шкале:**

"5" (отлично) - 90-100% правильных ответов;

"4" (хорошо) - 80-89% правильных ответов;

"3" (удовлетворительно) - 70-79% правильных ответов;

"2" (неудовлетворительно) - 69% и менее правильных ответов.

**2. Промежуточная аттестация**

**1) Список теоретических вопросов к дифференцированному зачету**

1. Развитие гостиничного хозяйства Российской Федерации.
2. Организационная структура гостиницы и характеристика ее основных служб.
3. Служба приема и размещения. Состав службы приема и размещения.
4. Цикл обслуживания клиентов в гостинице.
5. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
6. Организация рабочего места службы приема и размещения.
7. Порядок встречи гостя и его приветствие.
8. Правила этикета. Теплый и радушный прием гостя.
9. Технологический процесс регистрации «ожидаемых гостей» и «случайных» гостей. Выяснение вопросов платежеспособности.
10. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан. Документационное обеспечение регистрации. Типы виз. Миграционная карта.
11. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Документационное обеспечение регистрации.
12. Презентация услуг на момент регистрации. Предоставление информации гостям об основных и дополнительных услуг ах гостиницы.
13. Информирование потребителя о правилах безопасности при заселении. Тревожная кнопка, госструктуры.
14. Предоставление информации о номерах различной категории.
15. Документы, необходимые для поселения в номер. Показ номеров.

Выдача ключей, сопровождение гостя до номера.

1. Заключение договоров с корпоративными организациями на предоставление гостиничных услуг.
2. Заключение договоров с туроператорами на оказание гостиничных услуг.
3. Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
4. Прогрессивные, профессиональные компьютерные системы для гостиниц. Внедрение современных информационных технологий.
5. Проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены.

Отчеты по смене. Передача смены. Кассовый отчет.

1. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы приема. Основные функции ночного администратора.
2. Подготовка счетов и организация отъезда гостей. Расчет с клиентом.
3. Правила расчета оплаты за проживание при раннем заезде, позднем выезде. Понятие расчетного часа.
4. Организация выезда клиента. Проверка целостности номера после выезда.
5. Оплата наличными. Оплата кредитными картами. Оплата по безналичному расчету. Оплата ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета
6. Процедура возврата денежных средств клиенту.
7. Виды отчетной документации.
8. Основные правила ведения телефонных переговоров.
9. Особенности фирменного стиля современных предприятий индустрии гостеприимства. Исторические аспекты формирования дизайна гостиниц.
10. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала стойки приема и размещения.
11. Психология обслуживания. Правила и стандарты общения персонала с клиентами на момент регистрации.
12. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организаций.
13. Основы взаимоотношений между персоналом отдела бронирования и гостями отеля. Забота о клиентах. Информирование клиентов и ответы на их вопросы.

**2) Список ситуационных заданий к дифференцированному зачету**

**ЗАДАНИЕ № \_\_1\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk.

Удобное расположение курортной гостиницы способствует постоянному потоку гостей.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если все гости – соотечественники.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Какое решение, по вашему мнению, наиболее оптимально, если в сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для всех индивидуальных участников организованного заезда, а в поселении нуждаются 3 - 5 человек?

Почему, по вашему мнению, сложилась подобная ситуация?

**ЗАДАНИЕ № \_\_2\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Городская гостиница расположена вблизи Выставочного Центра.

Потоки гостей в основном формируются из организованных групп деловых людей, работающих или посещающих выставки.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения группы гостей, если все гости – соотечественники.

Какие договорные документы из представленных бланков необходимо оформить для приема организованной группы?

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Для утреннего отъезда организованной группы гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Но к назначенной дате прибытия в гостиницу группа из 12 человек опоздала на одни сутки. Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки?

**ЗАДАНИЕ № \_\_3\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница категории 4\* популярна в течение всего сезона. Она расположена на территории известного курорта и активно посещается. Какие виды бронирования преимущественно используются этой гостиницей для самостоятельно путешествующих туристов и для организованных групп?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения,самостоятельно прибывающих гостей, если все гости – соотечественники.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей

Наши гости прилетели чартерным рейсом и прибыли в гостиницу утром в 7.30. Как будет рассчитана плата за проживание в данном случае?

**ЗАДАНИЕ № \_\_4\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Для проведения мероприятий корпоративного инсентив-тура фирмой была выбрана гостиница в Подмосковье.

Выбрать представленную форму договоренности.

Какую дополнительную информацию о возможностях гостиницы вы дадите фирме?

Какие данные и о каких услугах вы постараетесь собрать у заказчика?

Выберите и заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения группы гостей, если все гости – соотечественники.

Какие договорные документы из представленных бланков необходимо оформить для приема организованной группы?

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Для утреннего отъезда организованной группы гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму. Как вы рассчитаете плату за проживание, если группа заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00часов местного времени?

**ЗАДАНИЕ № \_\_5\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Популярная курортная гостиница принимает большое количество гостей. Она даже вынуждена сдерживать поток.

Какие меры будут способствовать стабилизации и одновременно ограничению потока гостей?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если гости – соотечественники и иностранцы.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Как необходимо координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены?

Перечислите характеристики отеля, которые вы сообщите гостям.

К одному из ваших гостей приезжает друг. Как будет производиться оформление подселения?

**ЗАДАНИЕ № \_\_6\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница имеет хорошие условия для отдыха с детьми.

Женщина с ребенком в возрасте шести лет хочет приехать и остановиться в этой гостинице. Какую информацию необходимо сообщить будущим гостям о возможностях гостиницы?

Заполните БСО для оформления приема и размещения в данном случае оформляются? Какой номер можно рекомендовать для проживания с ребенком 6 лет?

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Как необходимо координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены?

Как будет произведен расчет, если женщина с ребёнком 6 лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа?

**ЗАДАНИЕ № \_\_7\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Туроператор заключил договор с гостиницей

Из представленных договоров необходимо выбрать форму договора туроператор-отель и дать комментарий по разделам договора, касающиеся условий предоплаты и вознаграждения туроператора

Из предлагаемых образцов бланков, выберите и заполните необходимые для приема и размещения в гостинице.

Из предлагаемых способов оплаты, выберите тот, который соответствует условиям договора и оплате услуг туристами.

Какое решение, по вашему мнению, может принять администратор отеля, если на майские выходные дни исчерпана бронь для всей организованной группы. Из 14 человек могут быть размещены только 12 человек?

Плата за проживание превышена туристами за счет получения ими дополнительных услуг? Как она взимается с туристов? Выберите соответствующий бланк и заполните его.

Какие данные и в какой форме (выбрать из наличия) подготавливает ночной аудит?

**ЗАДАНИЕ № \_\_8\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница городского типа расположена в центре города. В некотором отдалении находится Деловой Центр. Преимущественный контингент гостей – бизнесмены.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если гости – соотечественники и иностранцы.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какими платежными документами преимущественно пользуются гости этого отеля?

Из представленных устройств выберите те, которые необходимы для проверки кредитной или дебетовой карты.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

**ЗАДАНИЕ № \_\_9\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница является популярной, и здесь часто останавливаются одни и те же гости. Какую дополнительную информацию вы должны сообщить такому гостю?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если гости – соотечественники

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Ваш гость является постоянным клиентом. Но он задержался более чем на сутки, его бронь аннулирована. Ваши действия.

**ЗАДАНИЕ № \_\_10\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница расположена в историческом центре города. Здесь предпочитают останавливаться богатые туристы и знаменитости. Какую дополнительную информацию вы постараетесь дать и в какой форме?

Какие особенности при обслуживании VIP-персон вы должны учитывать.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если прибыли иностранные гости.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Если гости пользовались дополнительными услугами, то какие бланки вам необходимо подготовить к их отъезду из гостиницы.

**ЗАДАНИЕ № \_\_11\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Отель расположенна территории популярного места отдыха.

В отеле 192 номера, из них 105 стандартных с видом на море, 55 с видом на парк, 30 двухкомнатных suites. К какой категории можно отнести этот отель?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если прибыли иностранные гости.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

В отель гости прибывают преимущественно с 9час. до 12час. Как рассчитать плату за проживание?

**ЗАДАНИЕ № \_\_12\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Отель находится в живописном месте курорта. В отеле 77 номеров стандартных номеров (24 кв.м) , а также 8 executivesstudios (44 кв.м), 1 deluxesuite (42 кв.м) 1 honeymoonsuite (40 кв.м) и 24 studios (26 кв.м). К какой категории вы отнесете этот отель. К какому уровню вместимости он относится?

Из представленных договоров необходимо выбрать форму договора туроператор-отель и дать комментарий по разделам договора, касающиеся условий предоплаты и вознаграждения туроператора

Из предлагаемых образцов бланков, выберите и заполните необходимые для приема и размещения в гостинице.

Из предлагаемых способов оплаты, выберите тот, который соответствует условиям договора и оплате услуг туристами.

Если плата за проживание превышена туристами за счет получения ими дополнительных услуг? Как она взимается с туристов? Выберите и заполните соответствующий бланк.

**ЗАДАНИЕ № \_\_13\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

В загородном мини-отеле преимущественно отдыхают семьи.

Какие виды договоров будут заключены между отелем и клиентами?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если прибыла семья из четырех человек с двумя детьми 14 и 5 лет.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Как будет произведен расчет для семьи с двумя детьми 14 и 5 лет?

Заполните соответствующий бланк.

**ЗАДАНИЕ № \_\_14\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

В загородном мини-отеле, преимущественно отдыхают семьи.

Какие виды договоров будут заключены между отелем и клиентами?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если прибыла семья из четырех человек с одним ребенком 5 лет.

Какой номер вы предложите в этом случае.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Как будет произведен расчет для семьи с ребенком 5 лет?

Заполните соответствующий бланк.

**ЗАДАНИЕ № \_\_15\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Удобное расположение курортной гостиницы способствует постоянному потоку гостей.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если все гости – соотечественники.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Какое решение, по вашему мнению, необходимо принять, если выяснилось, что один номер забронирован двумя разными людьми?

Почему, по вашему мнению, сложилась подобная ситуация?

**ЗАДАНИЕ № \_\_16\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Городская гостиница расположена вблизи магистралей и активно используется для размещения туристских групп.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения группы гостей, если все гости – соотечественники.

Какие договорные документы из представленных необходимо оформить для приема организованной группы туристов?

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Для утреннего отъезда организованной группы гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

К назначенной дате прибытия в гостиницу группа из 15 человек прибыла раньше на 4 часа. Какой порядок заселения существует при раннем заезде?

**ЗАДАНИЕ № \_\_17\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница категории 3\* популярна в течение всего сезона.. Какие виды бронирования преимущественно используются этой гостиницей для самостоятельно путешествующих туристов и для организованных групп?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения, самостоятельно прибывающих гостей, если все гости – соотечественники.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей? Гости прилетели чартерным рейсом и прибыли в гостиницу утром в 7.30. Как будет рассчитана плата за проживание в данном случае?

**ЗАДАНИЕ № \_\_18\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Для проведения мероприятий корпоративного инсентив-тура фирмой была выбрана гостиница в Казани.

Выбрать представленную форму договоренности.

Какую дополнительную информацию о возможностях гостиницы вы дадите фирме?

Какие данные и о каких услугах вы постараетесь собрать у заказчика?

Выберите и заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения группы гостей, если все гости – соотечественники.

Какие договорные документы из представленных бланков необходимо оформить для приема организованной группы?

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Для утреннего отъезда организованной группы гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму. Как вы рассчитаете плату за проживание, если заехала группа в гостиницу в 11.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени?

**ЗАДАНИЕ № \_\_19\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Курортная гостиница принимает большое количество гостей, но у нее имеются конкуренты. Какие действия могут способствовать повышению привлекательности?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если гости –иностранцы.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Как необходимо координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены?

К одной гостье приезжает подруга. Как будет производиться оформление подселения?

**ЗАДАНИЕ № \_\_20\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница имеет хорошие условия для отдыха с детьми.

Женщина с ребенком в возрасте семи лет хочет приехать и остановиться в этой гостинице. Какую информацию необходимо сообщить будущим гостям о возможностях гостиницы?

Заполните БСО для оформления приема и размещения в данном случае оформляются?

Какой номер можно рекомендовать для проживания с ребенком 6 лет?

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Как необходимо координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены?

Как будет произведен расчет, если женщина с ребёнком 7 лет заехала в гостиницу в 15.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 10 часов после расчетного часа?

**ЗАДАНИЕ № \_\_21\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Туроператор заключил договор с гостиницей.

Из представленных договоров необходимо выбрать форму договора туроператор-отель и дать комментарий по разделам договора, касающиеся условий предоплаты и вознаграждения туроператора.

Из предлагаемых образцов бланков, выберите и заполните необходимые для приема и размещения в гостинице.

Какие данные и в какой форме (выбрать из наличия) подготавливает ночной аудит?

Из предлагаемых способов оплаты, выберите тот, который соответствует условиям договора и оплате услуг туристами.

Какое решение, по вашему мнению, может принять администратор отеля, если квота туроператора исчерпана, а прибыли дополнительно 3 туриста?

Плата за проживание превышена туристами за счет получения ими дополнительных услуг? Как она взимается с туристов? Выберите соответствующий бланк и заполните его.

**ЗАДАНИЕ № \_\_22\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница городского типа расположена в деловом центре города. Преимущественный контингент гостей – бизнесмены. Они предпочитают четкость и гарантии.

Какой вид бронирования вы предложите таким клиентам?

Если деловые поездки организуются фирмой, то какие договорные документы вы используете?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какими платежными документами преимущественно пользуются гости этого отеля?

Какими платежными средствами предпочитают пользоваться такие клиенты?

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

**ЗАДАНИЕ № \_\_23\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница является популярной среди неорганизованных туристов.

Какую дополнительную информацию вы должны сообщить таким гостям?

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если гости – соотечественники

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Если ваш гость является постоянным клиентом, то какие преимущества вы можете ему обеспечить?

**ЗАДАНИЕ № \_\_24\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Гостиница расположена в историческом центре города. Она представляет собой историческое и культурное наследие Здесь предпочитают останавливаться богатые туристы и знаменитости.

Какие особенности при обслуживании VIP-персон вы должны учитывать.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если прибыли иностранные гости.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Если гости пользовались дополнительными услугами, то какие бланки вам необходимо подготовить к их отъезду из гостиницы?

Если произошла задержка гостей более, чем на сутки, то как реализуется бронирование?

**ЗАДАНИЕ № \_\_25\_\_**

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_\_\_45\_\_\_\_\_ мин./час.

**Текст задания:** Действия менеджера, работающего на FrontDesk

Курортная гостиница способствует постоянному потоку гостей.

Заполните образцы БСО, необходимые для оформления приема и размещения гостей, если все гости – соотечественники.

Какую форму из представленных бланков вы относите к договору между гостем и отелем?

Для утреннего отъезда гостей необходимо подготовить соответствующие документы. Выберите из представленных бланков необходимую форму.

Какие данные для ночного аудита вы предоставите в результате оформления гостей?

Какое решение, по вашему мнению, необходимо принять, если выяснилось, что один номер забронирован двумя разными людьми?

Почему, по вашему мнению, сложилась подобная ситуация.

1. Прибывшие гости заселились в отель, предварительно оплатив стоимость проживания. Через некоторое время поступил звонок из номера на стойку портье с просьбой заменить категорию номера ввиду того, что кондиционер не работает и вид на бассейн их не устраивает. DBL SV - 4200 р., DBL GV - 3800 р., DBL - 2950 р. Ваши действия?
2. Рассчитайте стоимость стандартного турпакета на 7 ночей: перелет РТ - 280 у.е., страховка - 11 у.е., групповой трансфер - 15 у.е. в одну сторону, проживание DBL - 33 у.е. в сутки, комиссия - 7%. Объясните каждый показатель.
3. Гости отеля (5 взрослых) попросили вас забронировать авиабилеты RT и индивидуальный трансфер. Однако в наличии были билеты OW и групповой трансфер. Объясните в чем преимущества или недостатки.
4. Только что прибывшие гости после расселения пришли к выводу, что им не нравится вид из окна (вид на бассейн), предпочитают вид на море. И просят переселить их. DBL SV - 4100 р., DBL GV - 3700 р., DBL - 2550 р. Ваши действия?
5. Прибыл ВИП-гость вашего отеля, постоянный клиент. Вы не находите в программе забронированный для него номер, но гость уверен, что бронь была сделана и получено подтверждение. При этом категории номера, которую обычно бронируют для него, в данный момент нет в наличии. Ваши действия?
6. Для регистрации гостя необходимы паспортные данные и миграционная карта, чтобы не задерживать гостя, вы просите разрешения оставить документ на час. Но гость отказывается оставлять свой документ. Ваши действия?
7. Гости прибыли в отель в 15-00 и желают поселиться в ранее забронированный и оплаченный номер категории стандарт. На данный момент все номера категории стандарт заняты и/или не готовы (стоит статус «уборка»). Гости отказываются ждать. Ваши действия?
8. Гости планируют выезжать, но трансфер за ними приедет только в 14-00 и им бы не хотелось гулять с вещами и хотелось бы переодеться и принять душ перед отъездом. Ваши действия?
9. Перед вами прайс отеля, где указана стоимость проживания по категориям номеров, а именно:

DBL 4000, 00 р.

DBL+CHD 5300, 00 р.

SNG 3800, 00 р.

SNG+CHD 4300, 00 р.

TPL 5800, 00 р.

Семья из трех человек (2 взрослых и ребенок 18 лет) просит вас помочь выбрать наиболее комфортный и экономичный номер. Какой номер вы сможете предложить гостям? Почему?

1. Гости заезжают в отель и хотят поселиться сразу в 09-00 и планируют выезд на следующий день в 12-00. Какова будет стоимость проживания, если номер в сутки стоит 2500,00 р.?
2. Запрос на проживание гостей – 3 чел, все хотят жить вместе. Необходим вид на море и питание – «полупансион». Какие будут сокращения по международным гостиничным правилам (несколько вариантов)?
3. Семья Ивановых (двое взрослых и ребенок 10 лет) обращаются к портье с просьбой выехать из номера в 17-00, т.к. трансфер у всей группы только в 18-00. Ваши действия?
4. Гости приехали в отель ночью около двух часов 23.03.2015 г. Номер для них забронирован с 23.03 по 25.03 и полностью оплачен. Нужно ли будет дополнительно оплачивать? Сколько? Почему?
5. Гость Иванов И. И. заехал в отель на сутки в 15-00 и оплатил 2500 р. После ужина он решил, что будет выезжать на следующий день, как и планировал, но в 19-00, и сообщил об этом портье. Нужно ли ему доплатить? Сколько? Почему?
6. Запрос на проживание семьи 2 взрослых и ребенок (8 лет). Хотят проживать в основном здании отеля с видом на сад и с питанием «полу пансион». Какие будут сокращения по международным гостиничным правилам?
7. Запрос на проживание для двух взрослых. Проживание в любом из корпусов гостиницы. Номер с раздельными кроватями. Питание «полный пансион». Какие будут сокращения по международным гостиничным правилам?
8. Туристы желают поселиться в отель в 12-00 на трое суток и освободить номер в 16-00. Стоимость номера за один день – 3500,00 р. Укажите стоимость проживания туристов, учитывая время заезда и время выезда?
9. Запрос проживания для гостей из трех человек (все взрослые). Желают поселиться в бунгало с видом на сад и с питанием - завтраки. Какие будут сокращения по международным гостиничным правилам?
10. Семья из двух человек хотят поселиться в номер в любом из корпусов отеля, с видом на море и питанием «полный пансион». Какие будут сокращения по международным гостиничным правилам?
11. Гость поселился в отель в 18-00, на два дня. Оплатил 5000, 00 р. Планирует выезд в 11-00. Нужно ли ему доплачивать? Сколько? Почему?

**Критерии оценивания**

**«ОТЛИЧНО».** Баллы в диапазоне оценки «отлично» выставляется студенту, который четко, полно отвечает на теоретические вопросы и выполняет практические задачи (не менее 90%), показывая, что он в совершенстве изучил и творчески усвоил материал, предусмотренный программой учебной дисциплины.

Кроме этого студент свободно оперирует материалом курса, раскрывает суть различных позиций, аргументировано, логично отстаивает ту точку зрения, которая, по его усмотрению, является наиболее приемлемой, умело формулирует и обосновывает свою позицию. Содержательно отвечает на уточняющие и дополнительные вопросы, свободно владея понятийно-категориальным аппаратом. В течение изучения курса его участие на практических занятиях и контрольные задания оценивались преимущественно на «5».

**ХОРОШО»** Задача (ответ) выполнены в полном объеме, студентом изложен материал логично, последовательно, без видимых ошибок, при этом обнаружена способность студента дифференцировать, интегрировать знания сопоставимых наук, проявлять высокий уровень знаний по основам экскурсионного дела.

Баллы в диапазоне оценки «4» выставляются студенту, который четко, полно отвечает не менее 75% теоретических задач, в полном объеме усвоил материал, предусмотренный программой курса, хорошо ориентируется в вопросах касающихся проблем курса. Ответы на зачетные и дополнительные вопросы содержательные, без существенных ошибок, теоретические положения подтверждаются фактическими данными. Выступления на практических занятиях и контрольные задания оценивались на «4» и «5».

Студент показал в целом хорошие знания учебного материала при выполнении задач, но допустил ряд заметных ошибок, показал систематический характер знаний по дисциплине. Способен к их самостоятельного использования и пополнения в процессе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

**«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».** Студентом изложенный материал логично, последовательно, но в работе есть некоторые ошибки. При этом студент не знает некоторых несущественных вопросов с тем предмета, но может дифференцировать

Баллы в диапазоне оценке «3» получает студент, который ответил минимум на 60% поставленных вопросов, овладел основным материалом программы курса, главным образом, за конспектом лекций, допускает нечеткости при освещены теоретических вопросов, недостаточно исчерпывающе и глубоко отвечает на дополнительные уточняющие вопросы, не соблюдается системности при изложении материала. Теоретические положения не всегда подкрепляются практическим материалом, примерами. В течение изучения курса его участие в практических занятиях и контрольные задания оценивались в основном на «3».

Это означает, что студент показал знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности, справился с выполнением заданий, допустил значительное количество ошибок или недостатков отвечая на вопросы при собеседованиях, тестировании и т.п., основные из которых может устранить самостоятельно. Или студент проявил знания основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности: в основном выполнял задачи, предусмотренные программой, допустил ошибки отвечая на вопросы при собеседованиях, тестировании и т.п., которые он может устранить только под руководством и с помощью преподавателя.

**«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».** Материал изложен с некоторыми существенными ошибками и ошибками в определении понятий. При этом студент слабо может использовать полученные знания по курсу.

Баллы в диапазоне оценке «2» получает студент, который ответил менее чем на 60% поставленных вопросов, поверхностно и неполно освещает теоретические положения или вовсе не отвечает на них, не в состоянии ответить на дополнительные и уточняющие вопросы, не арендуется в основных разделах курса, не обладает понятийно-категориальным аппаратом курса. Его участие в практических занятиях и выполняемые им индивидуальные задания оценивались «3», «2», «1». Это означает, что студент имел значительные пробелы в знаниях основного учебного материала; допускал ряд принципиальных ошибок при выполнении предусмотренных программой заданий, но способен самостоятельно доработать программный материал и подготовиться к пересдаче дисциплины. Или студент не имел знаний по значительной части учебного материала: допускал ряд принципиальных ошибок при выполнении большинства предусмотренных программой заданий; не способен самостоятельно усвоить программный материал и требует повторного изучения соответствующей дисциплины. Нет ответа на все вопросы. В случае наличия ответов не обнаружена способность студента дифференцировать, интегрировать знания. При этом студент не владеет полученными знаниями по курсу, или не умеет их использовать при ответах.

**2.3 Учебная практика**

К оценочным средствам УП. 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей относиться:

- отзыв руководителя практики;

- дневник практики (Приложение Б);

- отчет студента о прохождении практики.

Формой отчетности студента по учебной практики является подготовка письменного *отчета о выполнении работ и приложений* к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Студент в последний день практики представляет отчет по практике. По результатам защиты студентами отчетов выставляется отметка по практике.

Результаты прохождения практики оформляются в виде отчета (отчетов) . Отчет (или отчеты) должен(ы) быть составлен(ы) в виде реферата, объемом 10-15 страниц машинописного текста с иллюстрациями (таблицы, рисунки, заполненные бланки, фотографии) и содержать описание организации работы.

**Требования к оформлению**:

* титульный лист (Приложение А) (с указанием вида и типа практики, темы практики (при наличии), Ф.И.О. студента, наименования факультета, направления подготовки, курса);
* введение: цель практики, место прохождения практики, сроки прохождения практики и количество недель практики;
* перечень работ, выполненных в процессе практики;
* основная часть: описание организации работы в зависимости от практики;
* описание практических задач, которые решал студент в течении практики, описание должностных инструкций по месту прохождения практики;
* выводы: какими навыками овладел;
* предложения по организации труда на выполняемом участке работы;
* подпись студента в отчете.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

***Комплект материалов к квалификационному экзамену для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий*.**

**Теоретические вопросы**

1. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием - Эдельвейс.

2. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.

3. В чем особенности оформления туристских групп в отеле?

4. Встреча гостей. Предоставление трансфера.

5. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя? В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре?

6. Информационные технологии в работе службы приема и размещения.

7. Какие виды скидок и в каких случаях используют гостиничные предприятия? Приведите примеры.

8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность?

9. Какие факторы влияют на формирование цены на гостиничный номер?

10. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников?

11. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры?

12. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы?

13. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность?

14. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер.

15. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение.

16. Культура обслуживания сотрудником службы приема и размещения.

17. Операционный процесс обслуживания в гостинице.

18. Организация досуга в гостиницах.

19. Организация отъезда и проводов гостей. Экспресс-выписка.

20. Организация рабочего места службы приема и размещения.

21.Особенности обслуживания в гостинице гостей-инвалидов.

22. Особенности работы с иностранными гостями.

23. Порядок работы с претензиями гостей.

24. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс-оплата.

25. Правила организации хранения ценных вещей в гостинице (сейфы, депозитные ячейки).

26. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

27. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.

28. Раскройте различные типологии гостей отеля.

29. Раскройте сущность и правила оформления выезда.

30. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.

31. Раскройте функции администратора службы приема и размещения.

32. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения?

33. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы приема и размещения?

34. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан?

35. Стандарты работы персонала службы приема и размещения.

36. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию, функциональные зоны.

37. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.

38. Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.

39.Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению.

40.Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются? Приведите примеры.

**Ситуативные задачи**

1. Решите задачу.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.

2. Решите задачу.Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб.

Найти: среднюю цену за номер.

3. Решите задачу.Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб.

Найти: доход на номер в день.

4. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00.: одноместный номер стоимостью 160 у.е. в сутки. Заезд 15.03 в 19 ч 00 мин.

Выезд 19.03 в 06 ч 00 мин.

5. Решите задачу.Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб.

Найти: загрузку гостиницы за 15 дней.

6. Решите задачу.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.

7. Решите задачу.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.

8. 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.

9. В случае кражи из номера личных вещей проживающего составляется акт. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник полиции;

б) потерпевший, два представителя администрации;

в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

10. Решите задачу. Одноместный номер стоимостью 1500рублей в сутки. Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Рассчитать стоимость проживания.

11. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за: одни сутки, двое суток, половину суток или трое суток?

12. Решите задачу.Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб.

Найти: загрузку гостиницы за 15 дней.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб.

Найти: среднюю цену за номер.

19. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб.

Найти: доход на номер в день.

20. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб.

Найти: среднюю цену за номер.

**Экзаменационные билеты:**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_1\_\_**

1. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием - Эдельвейс.

2.Особенности обслуживания в гостинице гостей-инвалидов.

3. Решите задачу. 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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_2\_\_**

1. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование.

2. Особенности работы с иностранными гостями.

3. Решите задачу. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб.

Найти: среднюю цену за номер.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_3\_\_**

1. В чем особенности оформления туристских групп в отеле?

2. Порядок работы с претензиями гостей.

3. Решите задачу.Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб.

Найти: доход на номер в день.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_4\_\_**

1. Встреча гостей. Предоставление трансфера.

2. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс-оплата.

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00.: одноместный номер стоимостью 160 у.е. в сутки. Заезд 15.03 в 19 ч 00 мин.

Выезд 19.03 в 06 ч 00 мин.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_5\_\_**

1. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя? В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре?

2. Правила организации хранения ценных вещей в гостинице (сейфы, депозитные ячейки).

3. Решите задачу.Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб.

Найти: загрузку гостиницы за 15 дней.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_6\_\_**

1. Информационные технологии в работе службы приема и размещения.

2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

3. Решите задачу.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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_7\_\_**

1. Какие виды скидок и в каких случаях используют гостиничные предприятия? Приведите примеры.

2. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.

3. Решите задачу.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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_8\_\_**

1. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность?

2. Раскройте различные типологии гостей отеля.

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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_9\_\_**

1. Какие факторы влияют на формирование цены на гостиничный номер?

2. Раскройте сущность и правила оформления выезда.

3. Решите задачу. Одноместный номер стоимостью 1500рублей в сутки. Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Рассчитать стоимость проживания.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_10\_\_**

1. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников?

2. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.

3. В случае кражи из номера личных вещей проживающего составляется акт. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник полиции;

б) потерпевший, два представителя администрации;

в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_11\_\_**

1. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры?

2. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля.

3. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за: одни сутки, двое суток, половину суток или трое суток?

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_12\_\_**

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы?

2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения.

3. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб.

Найти: среднюю цену за номер.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_13\_\_**

1. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность?

2. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения?

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

Найти: доход на номер в день.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_14\_\_**

1. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер.

2. Телефонный этикет. Побудка гостей к определенному времени.

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

Найти: среднюю цену за номер.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_15\_\_**

1. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение.

2. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы приема и размещения?

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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_16\_\_**

1. Культура обслуживания сотрудником службы приема и размещения.

2. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан?

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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_17\_\_**

1. Операционный процесс обслуживания в гостинице.

2. Стандарты работы персонала службы приема и размещения.

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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_18\_\_**

1. Организация досуга в гостиницах.

2. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию, функциональные зоны.

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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_19\_\_**

1. Организация отъезда и проводов гостей. Экспресс-выписка.

2. Типы конфликтов, их профилактика в службе приема и размещения.

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.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_20\_\_**

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.

2.Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению.

3. Решите задачу.Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб.

Найти: загрузку гостиницы за 15 дней.

Итоги квалификационного экзамена по профессиональному модулю заносятся в формы представленные в приложение В.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

**Квалификационный экзамен по профессиональному модулю**

**ПМ.02 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»**

ФИО студента, курс, группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Специальность **43.02.11 Гостиничный сервис**

* + 1. **Результаты освоения ПМ.02 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Индекс** | **Наименование междисциплинарных комплексов и практик, входящих в состав профессионального модуля** | **Распределение учебной нагрузки по курсам и семестрам** | **Форма промежуточной аттестации** | **оценка** |
| МДК.02.01 | МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей | 2 курс, 4 семестр | дифференцированный зачет |  |
| УП.02.01 | УП 02.01 Предоставление услуг по организации службы приема, размещения и выписки гостей | 2 курс, 4 семестр | зачет |  |

* + 1. **Результаты освоения общих и профессиональных компетенций**

**ПМ.02 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»**

**2.1. В результате изучения ПМ.02 освоены следующие компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |  |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |  |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |  |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |  |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |  |
| ОК 6. | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |  |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий |  |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |  |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности |  |

**2.2В результате изучения ПМ.02 освоены следующие профессиональные компетенции:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ПК 2.1. | Принимать, регистрировать и размещать гостей |  |
| ПК 2.2 | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |  |
| ПК 2.3. | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг |  |
| ПК 2.4 | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг |  |
| ПК 2.5. | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей |  |
| ПК 2.6. | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены |  |

**ВЫВОД:** вид профессиональной деятельности **освоен /не освоен**

Члены комиссии

квалификационного экзамена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Лист регистрации дополнений и изменений в рабочей программе учебной дисциплины / МДК

(нужное подчеркнуть)

специальности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № изменения | Номера измененных | | № протокола/ подпись ПЦК | Дата ввода изменений |
| страниц | пунктов |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |