

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №9 от 21 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
«МДК.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЁМА,
РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству

Направленность – Гостиничные услуги

Формы обучения – очная, заочная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

УДК 338.48 А28

ББК 65.433

Составитель – Касимова Залина Магомеддагировна, старший преподаватель кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.09.2022 №70167).

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Касимова З.М. Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 66 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2025 г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	13
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	13
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	16
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при экзамене	27
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	29
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	29
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	62
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	65

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения междисциплинарного курса), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по междисциплинарному курсу) обучающихся по междисциплинарному курсу «МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС по междисциплинарному курсу «МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования» включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Перечень формируемых компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>		
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть навыками</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	31 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 32 - структуру плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 33 - основные ис-	У1- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части, У2 - определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план,	

	точники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; 34 - методы работы в профессиональной и смежных сферах; 35 - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	определять необходимые ресурсы; У3 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы У4 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах У5 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	36 - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; 37 - приемы структурирования информации; 38 - формат оформления результатов поиска информации; 39 - современные средства и устройства информатизации, порядок их приме-	У6 - определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; У7 - выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; У8 - оценивать практическую	

	нения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства;	значимость результатов поиска; У9 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	310 - психологические основы деятельности коллектива; 311 - психологические особенности личности.	У10 - организовывать работу коллектива и команды; У11 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	312 - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; 313 - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная	У12 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные	

	лексика) У14 - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; З15 - особенности произношения; З16 - правила чтения текстов профессиональной направленности.	темы; У13 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; У14 - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности У15 - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) У16 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	З17 - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг З18 - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов З19 - специализированные информационные программы и технологии,	У17 - предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения У18 - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный	В1 – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; В2 – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

	используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда 320 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения 321 - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	комплекс или иное средство размещения У19 - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения У20 - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения У21 - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов У22 - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или	В3 – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение В4 – информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения В5 – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения В6 – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения В7 – выполнения услуг
--	---	---	--

		иного средства размещения	гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения В8 – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	322 - законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг 323 - основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов 324 - гостиничный маркетинг и технологии продаж 325 - специализированные информационные программы и технологии, используемые в ра-	У23 - находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах,	В9 – помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах

	боте служб питания, приема и размещения, номерного фонда 326 - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме 327 - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения У24 - предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения В10 – информировани я гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	328 - законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг основы организа-	У25 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса	В11 – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

	ции деятельности различных видов гостиничных комплексов 329 - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения 330 – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 331 - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 332 - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	или иного средства размещения	
--	--	-------------------------------	--

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

<i>№ п/ п</i>	<i>Контролируемые темы междисциплина рного курса</i>	<i>Код контроли руемой компетен ции</i>	<i>Планируемые результаты обучения, характеризующ ие этапы формирования компетенции</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	
				<i>Текущий контроль успеваемос ти</i>	<i>Промежут очная аттестаци я</i>
1	Теоретические основы изучения службы приема и размещения.	ОК 02 ПК 2.1	ОК 02 Знать: 37; 38 Уметь: У7, У8 ПК 2.1 Знать: 317, 318 Уметь: У18 Владеть навыками: В1	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач;	Экзамен
2	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.	ОК 01 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 2.4	ОК 01 Знать: 31, 32, 33 Уметь: У1, У2, У3 ОК 09 Знать: 312, 314, 316 Уметь: У12, У14, У16 ПК 2.1 Знать: 317, 318, 319, 320, У21 Уметь: У17, У18, У19, У20, У21 Владеть навыками: В1, В2, В3, В4, В7, В8 ПК 2.3 Знать: 322, 323 Уметь: У23, У24 Владеть навы-	– проведение опроса; – тестирование; – проведение тренинга; – проведение деловой игры.	Экзамен

			ками: В9, В10 ПК 2.4 Знать: 328, 330, 331, 332 Уметь: У25 Владеть навыками: В11		
3	Организация приема и размещения (заезда) гостей.	ОК 02 ОК 09 ПК 2.1	ОК 02 Знать: 39 Уметь: У9 ОК 09 Знать: 313, 315 Уметь: У13, У15 ПК 2.1 Знать: 317, 318, 319, 320, 321 Уметь: У17, У18, У19, У20, У21, У22 Владеть навыками: В1, В2, В3, В4, В5, В7, В8	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – проведение деловой игры.	Экзамен
4	Обслуживание гостей во время проживания.	ОК 02 ОК 04 ПК 2.1 ПК 2.4	ОК 02 Знать: 38 Уметь: У8 ОК 04 Знать: 311 Уметь: У11 ПК 2.4 Знать: 328, 331 Уметь: У25 Владеть навыками: В11	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – проведение деловой игры.	Экзамен
5	Организация выезда гостя.	ОК 02 ОК 09 ПК 2.1	ОК 02 Знать: 38, 39 Уметь: У8, У9 ОК 09 Знать: 315, 316 Уметь: У15, У16 ПК 2.1 Знать: 317, 318, 320 Уметь: У17, У21	– проведение опроса; – тестирование; – проведение деловой игры.	Экзамен

			Владеть навыками: В2, В7, В8		
6	Организация ночного аудита	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1	ОК 01 Знать: 32, 33, 35 Уметь: У2, У3, У5 ОК 02 Знать: 38 Уметь: У8 ОК 04 Знать: 311 Уметь: У11 ОК 09 Знать: 316 Уметь: У16 ПК 2.1 Знать: 318, 319 Уметь: У21 Владеть навыками: В8	– проведение опроса; – тестирование; – решение кейса.	Экзамен
7	Организация службы бронирования.	ОК 02 ОК 09 ПК 2.3	ОК 02 Знать: 37, 38 Уметь: У7, У8 ОК 09 Знать: 316 Уметь: У16 ПК 2.3 Знать: 327 Уметь: У23 Владеть навыками: В9	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – проведение тренинга.	Экзамен
8	Правила аннулирования бронирования	ОК 02 ОК 09 ПК 2.3	ОК 02 Знать: 37, 38 Уметь: У7, У8 ОК 09 Знать: 316 Уметь: У16 ПК 2.3 Знать: 325, 324 Уметь: У23 Владеть навыками: В9	- Проведение опроса – Проведение тренинга	Экзамен
9	Правила ведения	ОК 01 ОК 04	ОК 01 Знать: 31	– проведение опроса;	Экзамен

	телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	ПК 2.1 ПК 2.3	Уметь: У1 ОК 04 Знать: 310, 311 Уметь: У10, У11 ПК 2.1 Знать: 319 Уметь: У19 Владеть навыками: В4, В6, В8 ПК 2.3 Знать: 325 Уметь: У23, У24 Владеть навыками: В9, В10	– решение ситуационных задач; – решение кейса.	
--	--	--------------------------------	---	---	--

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100-балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
------------------	---	---	---

УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемым междисциплинарным курсом, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам междисциплинарного курса
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам).	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным	Задания для решения ситуационных задач

		описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	
6.	Тренинг	Интенсивная форма обучения, где в короткие сроки происходит передача полезных практических навыков от преподавателя к аудитории.	Задания для выполнения тренинга
7.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/ п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки		компетенции)
4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>

1	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количе-	Оценка

		<i>ство бал- лов</i>	
1	Обучающийся ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы.	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы.	25-27	
3.	Глубокие знания материала, правильное	22-24	

	понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок.		
4.	Твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление.	19-21	
5.	Твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление.	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление.	13-15	
7.	Относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление.	10-12	
8.	Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	7-9	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
9.	Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	Не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	Отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона.	0	

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности)

			компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительн о (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТРЕНИНГА

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количес тво баллов	Оценка
1.	Усвоение информации в полном объеме, сформированы представления, понимание задаваемых преподавателем вопросов, использовано структурированное обсуждение, выстраивание обучающимся причинно-следственных и иных логических связей в тренинге, взаимодействует с широким кругом участников. Воодушевленность, уверенность обучающихся в своей способности применить полученные знания, умения, обсуждение того, как они будут применяться в будущем в их профессиональной деятельности.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированнос ти компетенции)
2.	Обучающийся имеет четкое представление о своей позиции как участника тренинга, но отстраняется от группового взаимодействия, отдавая предпочтение индивидуальному подходу выполнения заданий тренинга.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированнос ти компетенции)
3.	Пассивное участие обучающихся в обсуждении, боязнь высказывания своей точки зрения, либо обсуждаемые вопросы неактуальны для	4-6	Удовлетворительн о (приемлемый уровень

	них, не связаны с их личными целями, смыслами и интересами. Постоянно отвлекаются в ходе дискуссии или выполнения тренинга на другие темы и разговоры между собой. Необходимо периодическая мотивация со стороны преподавателя.		сформированности компетенции)
4.	Низкий уровень вовлеченности обучающихся в обсуждение.	1-3	
5.	Обучающийся не желает участвовать в тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам тренинга.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество во баллов	Оценка
1.	Кейс выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Кейс выполнен полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не	7-8	Хорошо (достаточный уровень

	подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.		
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейса сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	сформированности компетенции)
4.	Кейс выполнен более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	Кейс выполнен менее чем на треть. Отсут-	2-3	Неудовлетворите

	стствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.		льно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейсе). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс не выполнен или выполнен неверно.	0	

И) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЭКЗАМЕНЕ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	24-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	17-23	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать	10-16	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности)

	аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.		компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-9	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при экзамене

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарному курсу	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	51 и выше	Отлично (зачтено) (высокий уровень сформированности компетенции)

2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по междисциплинарному курсу.		Хорошо (зачтено) (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		Удовлетворительно (зачтено) (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данному междисциплинарному курсу.	менее 51	Неудовлетворительно (не зачтено) (недостаточный уровень сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Задание 1. Тестовые задания

Вариант 1.

1. В отеле произошел overbooking (количество проданных номеров превышает количество доступных). Какое действие является наиболее приоритетным?

- а) Аннулировать бронирования гостей, забронировавших номера последними.
- б) Попытаться разместить гостей в другом отеле аналогичной категории за счет отеля.
- в) Предложить гостям спать на диванах в холле.
- г) Попросить гостей подождать, пока кто-нибудь не выедет.

2. Какой метод наиболее эффективен для обучения новых сотрудников службы приема и размещения базовым навыкам работы с системой бронирования?

- а) Предоставить сотруднику самостоятельно изучить инструкцию.
- б) Назначить наставника из числа опытных сотрудников для практического обучения.
- в) Отправить сотрудника на недельный курс обучения работе с системой бронирования.
- г) Предоставить сотруднику доступ к онлайн-курсу по работе с системой бронирования.

3. Какая цель использования системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в службе приема и размещения?

- а) Автоматизировать процесс уборки номеров.

- b) Собирать и анализировать информацию о гостях для улучшения качества обслуживания и персонализации предложений.
- c) Управлять складскими запасами отеля.
- d) Оптимизировать график работы персонала.

4. Каким образом служба приема и размещения может способствовать увеличению доходов отеля?

- a) Предлагать гостям номера более высокой категории за дополнительную плату (up-selling).
- b) Сдавать номера по более низким ценам, чтобы привлечь больше клиентов.
- c) Не предлагать гостям дополнительные услуги отеля.
- d) Запрещать гостям пользоваться услугами консьержа.

5. Гость хочет выехать из отеля позже установленного времени (поздний выезд). Каким образом следует действовать сотруднику службы приема и размещения?

- a) Отказать гостю в просьбе без объяснения причин.
- b) Согласовать возможность позднего выезда с менеджером и, при наличии возможности, предложить гостю эту услугу за дополнительную плату.
- c) Разрешить гостю остаться в номере бесплатно.
- d) Вызвать охрану, чтобы выселить гостя вовремя.

6. Какое действие является наиболее важным при работе с жалобами гостей?

- a) Игнорировать жалобы, надеясь, что гость забудет о проблеме.
- b) Выслушать гостя, проявить сочувствие и попытаться найти решение проблемы.
- c) Обвинять в проблеме другие службы отеля.
- d) Сразу предлагать гостю большую скидку, чтобы он не жаловался дальше.

7. Вам необходимо узнать текущую загрузку отеля и прогноз на ближайшую неделю. Какой инструмент вы будете использовать в первую очередь?

- a) Телефонную книгу.
- b) Систему управления отелем (PMS).
- c) Приложение для обмена сообщениями.
- d) Книгу жалоб и предложений.

8. Вы получили несколько негативных отзывов о работе отеля на различных онлайн-платформах (TripAdvisor, Booking.com). Какой метод анализа информации будет наиболее эффективным для выявления общих проблем и улучшения качества обслуживания?

- a) Просто игнорировать отзывы.

- b) Проанализировать отзывы вручную, выделив общие темы и повторяющиеся жалобы.
- c) Сохранить все отзывы в текстовом формате и забыть о них.
- d) Поручить анализ одному из сотрудников, не имеющему опыта работы с аналитикой.

9. Вы получили информацию о новых правилах регистрации иностранных граждан. Как вы, как сотрудник службы приема, обеспечите актуальность своих знаний по этому вопросу?

- a) Будете полагаться на свою память.
- b) Попросите коллег напомнить вам правила.
- c) Будете регулярно проверять актуальные нормативные документы (например, на сайтах МВД, ФМС).
- d) Будете ждать, пока вам кто-то расскажет о новых правилах.

10. Какой инструмент используется для эффективного управления онлайн-бронированиями и интеграции с различными каналами продаж?

- a) Калькулятор.
- b) Система управления каналом продаж (Channel Manager).
- c) Бумажный блокнот.
- d) Электронная почта.

11. Что такое GDS (Global Distribution System) в контексте бронирования гостиничных услуг?

- a) Система управления отелем.
- b) Глобальная система дистрибуции, используемая турагентами для бронирования авиабилетов, отелей и других услуг.
- c) Система управления взаимоотношениями с клиентами.
- d) Система онлайн-бронирования на сайте отеля.

12. Во время напряженной смены в службе приема и размещения, вы замечаете, что один из ваших коллег, обычно ответственный и пунктуальный, проявляет признаки сильного стресса: допускает ошибки, становится раздражительным и избегает общения. Как вы поступите в этой ситуации, чтобы поддержать коллегу и обеспечить бесперебойную работу службы?

- a) Проигнорировать ситуацию, так как каждый сам отвечает за свое состояние.
- b) Сообщить о проблеме менеджеру, не ставя коллегу в известность.
- c) Предложить коллеге свою помощь, взять на себя часть его обязанностей, проявить понимание и поддержку, и предложить вместе обсудить способы решения возникших трудностей.
- d) Критиковать коллегу за непрофессионализм и ошибки.
- e) Постараться создать спокойную рабочую атмосферу, избегать конфликтов и поддерживать позитивный настрой в команде.

13. В службе приема и размещения возник конфликт между двумя сотрудниками из-за распределения обязанностей. Конфликтная ситуация негативно влияет на рабочую атмосферу и качество обслуживания гостей. Какие действия следует предпринять для разрешения конфликта и восстановления эффективной командной работы?

- а) Занять нейтральную позицию и не вмешиваться в конфликт.
- б) Попытаться выслушать обе стороны конфликта, понять их точки зрения и помочь им найти компромиссное решение, учитывающее интересы всех участников.
- в) Созвать общее собрание коллектива для публичного обсуждения конфликта.
- г) Обратиться к менеджеру с просьбой выступить в качестве медиатора и помочь в разрешении конфликта.
- д) Сосредоточиться только на выполнении своих обязанностей, игнорируя происходящее вокруг.

14. В команде службы приема и размещения появился новый сотрудник, недавно окончивший учебное заведение и не имеющий опыта работы. Какие действия следует предпринять для его эффективной адаптации и интеграции в коллектив?

- а) Предоставить новому сотруднику возможность самостоятельно изучать все процессы и процедуры.
- б) Назначить опытного сотрудника наставником, который будет оказывать помощь и поддержку, делиться знаниями и опытом, и контролировать его работу.
- в) Поручать новому сотруднику только простые и неответственные задания.
- г) Организовать для нового сотрудника тренинг по основным навыкам работы в службе приема и размещения.
- д) Создавать возможности для общения и взаимодействия нового сотрудника с другими членами команды.

15. Во время работы над совместным проектом (например, разработка новой процедуры регистрации гостей) в команде возникли разногласия по поводу выбора оптимального решения. Каждый сотрудник имеет свою точку зрения и уверен в ее правильности. Как эффективно организовать процесс принятия решения в такой ситуации?

- а) Принять решение большинством голосов, игнорируя мнение меньшинства.
- б) Согласиться с мнением самого опытного сотрудника.
- в) Провести мозговой штурм, собрать все идеи и предложения, обсудить их

преимущества и недостатки, и принять решение, основанное на консенсусе и учете всех мнений.

d) Предложить каждому сотруднику представить свои аргументы в письменной форме, а затем провести голосование.

e) Переложить ответственность за принятие решения на менеджера.

16. В службе приема и размещения работает сотрудник, который обладает выдающимися профессиональными навыками, но испытывает трудности в общении с коллегами и часто создает конфликтные ситуации. Как следует поступить, чтобы сохранить ценного сотрудника и улучшить командную работу?

a) Игнорировать его недостатки, так как он является ценным специалистом.

b) Перевести сотрудника на работу, не связанную с непосредственным общением с людьми.

c) Провести индивидуальную беседу с сотрудником, указать на его недостатки в общении с коллегами и предложить пройти тренинг по развитию коммуникативных навыков.

d) Попросить других сотрудников избегать общения с ним.

e) Создать систему поощрений для улучшения поведения сотрудника.

17. Какие навыки и качества наиболее важны для эффективной работы в команде службы приема и размещения?

a) Конкурентоспособность и стремление быть лучшим во всем.

b) Умение слушать и понимать других, уважать чужое мнение, готовность оказывать помощь и поддержку, ответственность, коммуникабельность, умение разрешать конфликты.

c) Авторитарность и умение подчинять своей воле других.

d) Индивидуализм и независимость от мнения окружающих.

e) Хитрость и умение манипулировать людьми.

18. Что такое «registration card» на английском языке?

a) Карта постоянного гостя.

b) Визитная карточка отеля.

c) Регистрационная карта гостя, заполняемая при заселении.

d) Меню на английском языке.

19. Что означает термин «check-out time» в гостиничном бизнесе?

a) Время, когда гости могут заселиться в номер.

b) Время, до которого гость должен покинуть номер в день выезда.

c) Время работы ресторана отеля.

d) Время работы службы приема и размещения.

20. Какое из перечисленных понятий является примером профессиональной документации на английском языке, используемой в службе приема и размещения?

- a) «The Great Gatsby» (книга).
- b) «Menu» (меню).
- c) «Guest Folio» (счет гостя).
- d) «Welcome to our hotel!» (приветствие).

21. Вы получили жалобу от иностранного гостя, написанную на английском языке. Какие действия вы должны предпринять в первую очередь?

- a) Попросить гостя переписать жалобу на русском языке.
- b) Игнорировать жалобу.
- c) Прочитать жалобу, чтобы понять ее содержание, и попытаться найти решение проблемы.
- d) Передать жалобу другому сотруднику, который знает английский язык.

22. Что означает аббревиатура “ETA” (estimated time of arrival) в профессиональной документации гостиничного бизнеса?

- a) Время выезда гостя (estimated time of arrival).
- b) Предполагаемое время прибытия гостя (estimated time of arrival).
- c) Время завтрака (estimated time of arrival).
- d) Название отеля (estimated time of arrival).

23. Вам нужно заполнить форму для получения визы для иностранного гостя. Какая информация обычно требуется для заполнения этой формы?

- a) Информация о политических взглядах гостя.
- b) ФИО гостя, паспортные данные, информация о цели поездки, адресе проживания, датах пребывания.
- c) Информация о семейном положении гостя.
- d) Информация о банковских счетах гостя.

24. Что такое “no-show” в гостиничном бизнесе?

- a) Ситуация, когда номер не готов к заселению вовремя.
- b) Ситуация, когда гость не прибыл в отель в день заезда без предварительного уведомления об отмене бронирования.
- c) Ситуация, когда гость выехал из отеля раньше срока.
- d) Ситуация, когда горничная плохо убрала номер.

25. Гость, забронировавший номер категории “стандарт” с видом на море, прибывает в отель и узнает, что все номера данной категории с видом на море заняты. Ему предлагают номер этой же категории, но с видом на город, либо номер категории “улучшенный” с видом на море, но с доплатой. Гость недоволен и настаивает на предоставлении номера, соответствующего его бронированию. Какие действия, направленные на разрешение конфликтной

ситуации и удовлетворение потребностей гостя, следует предпринять сотруднику службы приема и размещения?

а) Категорически отказать гостю в его требовании, ссылаясь на отсутствие свободных номеров.

б) Предложить гостю номер более низкой категории с видом на море без доплаты.

с) Внимательно выслушать гостя, принести искренние извинения за сложившуюся ситуацию и предложить альтернативные варианты размещения, например, бесплатное повышение класса номера на следующий день, бесплатный завтрак или ужин в ресторане отеля.

д) Связаться с руководством отеля для получения указаний по дальнейшим действиям.

е) Если все альтернативные варианты отклонены, предложить гостю размещение в другом отеле аналогичной категории за счет отеля и оплатить транспортные расходы.

26. В отель прибывает группа иностранных туристов, плохо владеющих русским или английским языками. Какие меры необходимо предпринять сотруднику службы приема и размещения, чтобы обеспечить качественное обслуживание и избежать недопонимания при регистрации и размещении?

а) Использовать только жесты и мимику для общения с туристами.

б) Использовать онлайн-переводчики, заранее подготовленные информационные материалы на разных языках, обращаться за помощью к коллегам, владеющим необходимыми языками, или воспользоваться услугами профессионального переводчика.

с) Поручить регистрацию группы другому сотруднику, который владеет иностранным языком.

д) Сократить время общения с каждым туристом до минимума, чтобы быстрее обслужить всю группу.

е) Предложить туристам заполнить регистрационные карты самостоятельно, без какой-либо помощи.

27. Гость, проживающий в отеле, сообщает сотруднику службы приема и размещения о том, что обнаружил в своем номере подозрительный предмет, похожий на взрывное устройство. Какие действия необходимо предпринять в соответствии с протоколами безопасности и правилами отеля?

а) Самостоятельно осмотреть подозрительный предмет, чтобы убедиться в его безопасности.

б) Немедленно сообщить о происшествии в службу безопасности отеля и в правоохранительные органы, эвакуировать гостей из опасной зоны, соблюдать все указания специалистов.

с) Попросить гостя самостоятельно убрать подозрительный предмет из номера.

д) Сохранять спокойствие, не поддаваться панике и не распространять слухи.

е) После эвакуации провести полный осмотр остальных номеров.

28. При выезде из отеля гость предъявляет счет, в котором указаны услуги мини-бара, которыми он не пользовался. Как следует поступить сотруднику службы приема и размещения, чтобы урегулировать данный вопрос в пользу гостя и избежать негативного отзыва?

а) Настаивать на оплате счета в полном объеме, ссылаясь на правила отеля.

б) Согласиться с гостем и исключить стоимость услуг мини-бара из счета, не выясняя подробности.

в) Предложить гостю связаться со службой горничных для выяснения обстоятельств.

г) Внимательно изучить информацию о пользовании мини-баром, при необходимости связаться со службой горничных для подтверждения или опровержения факта использования, принести извинения за ошибку и исключить стоимость неоказанных услуг из счета.

д) Предложить гостю бесплатный напиток в баре в качестве компенсации.

29. Что из перечисленного обязательно должно быть проверено в номере сотрудником службы приема после выезда гостя (check-out) перед тем как предложить номер для заселения следующим гостям:

а) Комплектность мебели.

б) Наличие всех рекламных буклетов.

в) Исправность техники, наличие всех необходимых расходных материалов

(мыло, шампунь, туалетная бумага), отсутствие забытых вещей, соблюдение чистоты и порядка.

г) Наличие шоколадки на подушке.

д) Работоспособность системы “Умный дом”

Правильные ответы: в

30. Какие каналы бронирования гостиничных услуг существуют?

а) Только телефон и электронная почта.

б) Только онлайн-агентства (OTA).

в) Телефон, электронная почта, веб-сайт отеля, онлайн-агентства (OTA), GDS

(Global Distribution System), прямые продажи в отеле.

г) Только личное посещение отеля.

Вариант 2

1. Что такое политика отмены бронирования (cancellation policy)?

- a) Правила уборки номеров в отеле.
- b) Правила использования бассейна в отеле.
- c) Условия, на которых бронирование может быть отменено без штрафа, и размер штрафа в случае отмены в более поздний срок.
- d) Правила поведения гостей в отеле.

2. Что такое динамическое ценообразование (dynamic pricing) в гостиничном бизнесе?

- a) Установление фиксированных цен на номера на весь год.
- b) Изменение цен на номера в зависимости от спроса, сезона, дня недели, специальных событий и других факторов.
- c) Предоставление скидок постоянным клиентам.
- d) Повышение цен во время праздников.

3. Какие преимущества предоставляет онлайн-бронирование для отеля?

- a) Увеличение загрузки номерного фонда, расширение клиентской базы, снижение затрат на обработку бронирований, повышение удобства для клиентов.
- b) Только снижение затрат на персонал.
- c) Только увеличение цен на номера.
- d) Никаких преимуществ.

4. Что такое upselling в процессе бронирования гостиничных услуг?

- a) Снижение цены на номер для привлечения клиентов.
- b) Предложение клиенту номера более высокой категории или дополнительных услуг за дополнительную плату.
- c) Автоматическое повышение цены на номер при увеличении спроса.
- d) Отмена бронирования по инициативе отеля.

5. Как следует поступить, если клиент просит забронировать номер определенной категории, но таких номеров нет в наличии?

- a) Отказать клиенту в бронировании.
- b) Предложить клиенту номер другой категории (более высокой или низкой) с объяснением причины и указанием разницы в цене.
- c) Забронировать номер другой категории без уведомления клиента.
- d) Попросить клиента позвонить в другой отель.

6. Что необходимо сделать после подтверждения бронирования гостиничного номера клиенту?

- a) Забыть о бронировании.
- b) Отправить клиенту подтверждение бронирования (confirmation letter) с указанием всех деталей (ФИО, даты, тип номера, цена, условия отмены, контактная информация отеля).
- c) Позвонить клиенту через неделю и еще раз уточнить, приедет ли он.
- d) Опубликовать информацию о бронировании в социальных сетях.

7. Отель столкнулся с проблемой сезонности - в зимний период загрузка номерного фонда значительно снижается. Какие инновационные подходы можно использовать для привлечения гостей в низкий сезон и увеличения выручки?

- a) Сосредоточиться только на продаже номеров по сниженным ценам.
- b) Организовать тематические мероприятия и фестивали (например, новогодние праздники, рождественские ярмарки, тематические выходные).
- c) Предложить гостям специальные пакеты услуг, включающие проживание, питание, спа-процедуры и развлечения.
- d) Развивать сотрудничество с местными достопримечательностями и предлагать гостям экскурсионные туры и развлекательные программы.
- e) Не предпринимать никаких действий, ожидая повышения спроса в весенний период.
- f) Использовать возможности digital-маркетинга (таргетированная реклама, email-маркетинг, продвижение в социальных сетях) для привлечения новых клиентов.

8. Какие ключевые показатели эффективности (KPI - Key Performance Indicators) следует использовать для оценки успешности работы службы бронирования и продажи гостиничных услуг?

- a) Только количество полученных бронирований.
- b) Загрузка номерного фонда (Occupancy Rate).
- c) Средняя цена номера (Average Daily Rate - ADR).
- d) Выручка на доступный номер (Revenue Per Available Room - RevPAR).
- e) Количество отмененных бронирований (Cancellation Rate).
- f) Коэффициент конверсии (Conversion Rate) - процент посетителей сайта, совершивших бронирование.
- g) Стоимость привлечения гостя (Cost Per Acquisition - CPA).
- h) Индекс удовлетворенности клиентов (Customer Satisfaction Index - CSI).
- i) Только количество сотрудников в службе бронирования.

9. В период сезонного обострения респираторных заболеваний в регионе, в отеле планируется проведение крупного мероприятия. Какие дополнительные меры профилактики следует предпринять службе приема и размещения, чтобы минимизировать риск распространения инфекции среди гостей и персонала?

- a) Просто соблюдать стандартные правила гигиены и дезинфекции.
- b) Разместить в общественных зонах отеля дозаторы с антисептиками для рук, обеспечить наличие масок для гостей и персонала, усилить дезинфекцию контактных поверхностей (дверные ручки, стойки регистрации, кнопки

лифтов), проводить регулярную влажную уборку с использованием дезинфицирующих средств, проветривать помещения.

- с) Предложить гостям самостоятельно следить за своей гигиеной.
- д) Временно прекратить проведение массовых мероприятий в отеле.
- е) Не допускать в отель гостей с признаками респираторных заболеваний.

10. В одном из номеров отеля был выявлен случай заболевания гостя особо опасной инфекцией (например, COVID-19, холера). Какие действия необходимо предпринять для предотвращения распространения инфекции, обеспечения безопасности других гостей и персонала, а также для соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил?

- а) Сохранять информацию о заболевшем госте в тайне.
- б) Немедленно сообщить о случившемся в Роспотребнадзор, провести дезинфекцию номера и всех контактных поверхностей, выявить и изолировать контактных лиц, обеспечить персонал средствами индивидуальной защиты, провести тестирование персонала на наличие инфекции.

- с) Эвакуировать всех гостей из отеля и закрыть отель на карантин.
- д) Продолжать работу в обычном режиме, не обращая внимания на произошедшее.
- е) Не допускать в отель новых гостей до окончания карантина.

11. Какие факторы следует учитывать при выборе дезинфицирующих средств для уборки помещений отеля, чтобы обеспечить эффективную дезинфекцию и минимизировать риск негативного воздействия на здоровье людей и окружающую среду?

- а) Только цену дезинфицирующего средства.
- б) Эффективность в отношении различных видов микроорганизмов, безопасность для людей и окружающей среды, наличие сертификатов соответствия, удобство использования, отсутствие резкого запаха, экономичность.
- с) Только наличие приятного запаха.
- д) Рекламные акции и скидки на дезинфицирующие средства.
- е) Мнение других сотрудников о дезинфицирующем средстве.

12. Как организовать утилизацию медицинских отходов (например, использованные маски, перчатки, шприцы) в отеле, чтобы соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям и предотвратить распространение инфекций?

- а) Выбрасывать медицинские отходы в обычные мусорные контейнеры.
- б) Собирать медицинские отходы в специальные контейнеры с маркировкой, проводить дезинфекцию контейнеров, заключать договор со специализированной организацией на вывоз и утилизацию медицинских отходов.

- с) Сжигать медицинские отходы на территории отеля.
- д) Закапывать медицинские отходы в землю.
- е) Отдавать медицинские отходы на переработку.

13. Какие меры следует предпринять для обеспечения безопасности пищевых продуктов в ресторане и баре отеля, чтобы предотвратить пищевые отравления и распространение инфекционных заболеваний?

а) Соблюдать правила хранения и обработки пищевых продуктов, использовать только свежие и качественные продукты, соблюдать температурный режим при приготовлении блюд, обеспечивать чистоту кухонного оборудования и инвентаря, контролировать сроки годности продуктов, соблюдать правила личной гигиены персонала.

б) Использовать любые продукты, независимо от их качества и сроков годности.

- с) Не следить за чистотой кухонного оборудования и инвентаря.
- д) Не соблюдать правила личной гигиены персонала.
- е) Не контролировать сроки годности продуктов.

14. Какие действия необходимо предпринять при обнаружении признаков наличия насекомых или грызунов в номерах для гостей или на территории отеля?

а) Пройгнорировать проблему, чтобы не беспокоить гостей.

б) Провести самостоятельную дезинсекцию и дератизацию с использованием бытовых средств.

с) Сообщить о проблеме руководству и пригласить специализированную службу для проведения профессиональной дезинсекции и дератизации, обеспечить временное переселение гостей из зараженных номеров.

д) Предложить гостям самостоятельно решить проблему с насекомыми или грызунами.

е) Скрыть факт наличия насекомых или грызунов от других гостей.

15. В отеле, расположенном в регионе с повышенной сейсмической активностью, произошла авария системы водоснабжения. Это привело к затоплению нескольких номеров и нарушению работы системы канализации. Какие действия, связанные с выполнением санитарно-эпидемиологических требований, необходимо предпринять в первую очередь для предотвращения возникновения эпидемиологической угрозы и обеспечения безопасности гостей?

а) Сосредоточиться только на устранении аварии водоснабжения, игнорируя возможные последствия для санитарной обстановки.

б) Немедленно эвакуировать всех гостей из отеля, не предпринимая никаких действий по устранению последствий аварии.

с) Оценить масштаб загрязнения, отключить электроснабжение в затопленных номерах, организовать откачку воды, провести дезинфекцию затопленных помещений и прилегающих территорий, обеспечить утилизацию загрязненных материалов в соответствии с санитарными нормами, контролировать качество питьевой воды и работы системы канализации.

д) Дождаться приезда специалистов из санитарно-эпидемиологической службы и следовать их указаниям.

е) Переложить ответственность за устранение последствий аварии на страховую компанию.

16. В отеле, активно использующем систему «Умный дом» безопасности гостей?

а) Перезагрузить систему «Умный дом» и надеяться, что проблема решится сама собой.

б) Временно отключить систему «Умный дом» и перейти на ручное управление микроклиматом, обеспечить регулярное проветривание помещений, проверить работу вентиляционных систем, провести дезинфекцию систем кондиционирования и вентиляции, контролировать уровень влажности в номерах.

с) Объяснить гостям, что это временные трудности, и попросить их потерпеть.

д) Закрыть номера с повышенной температурой и влажностью и не заселять в них гостей.

е) Предложить гостям купить собственные увлажнители и обогреватели.

17. В ресторане отеля, работающем по системе «шведский стол», участились случаи жалоб от гостей на расстройство желудка. Какие дополнительные меры по контролю качества и безопасности пищевых продуктов необходимо предпринять, чтобы предотвратить возникновение массовых пищевых отравлений?

а) Сократить ассортимент блюд на «шведском столе», чтобы упростить контроль за качеством.

б) Усилить контроль за соблюдением температурного режима при хранении и приготовлении продуктов, увеличить частоту замены блюд на «шведском столе», обеспечить наличие отдельных приборов для каждого блюда, установить защитные экраны над блюдами, обеспечить наличие антисептиков для рук, проводить регулярный осмотр персонала на наличие признаков инфекционных заболеваний.

с) Отменить систему «шведский стол» и перейти на обслуживание по меню.

д) Повысить цены на блюда на «шведском столе», чтобы снизить количество желающих.

е) Переложить ответственность за качество продуктов на поставщиков.

18. В отеле, расположенном в районе с высоким риском распространения комаров, являющихся переносчиками опасных заболеваний, были выявлены случаи укусов комарами гостей и сотрудников. Какие дополнительные меры необходимо предпринять для защиты от комаров и предотвращения распространения заболеваний?

- а) Просто установить москитные сетки на окна.
- б) Провести дезинсекцию помещений и прилегающих территорий с использованием безопасных для людей и окружающей среды средств, установить москитные сетки на окна и двери, обеспечить наличие репеллентов для гостей и персонала, информировать гостей о мерах предосторожности против укусов комаров.
- в) Переложить ответственность за защиту от комаров на гостей.
- г) Отменить бронирование номеров на период активности комаров.
- д) Считать укусы комаров неизбежным злом и не предпринимать никаких действий.

19. Во время проведения массового мероприятия в отеле (конференция, свадьба) значительно увеличивается количество отходов, в том числе пищевых. Какие меры необходимо предпринять для обеспечения надлежащего сбора, хранения и утилизации отходов в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями и принципами экологической ответственности?

- а) Выбрасывать все отходы в один контейнер.
- б) Организовать отдельный сбор отходов (пищевые, пластик, бумага, стекло), установить достаточное количество контейнеров для разных видов отходов, обеспечить регулярный вывоз отходов специализированной организацией, проводить дезинфекцию контейнеров и мест их размещения, информировать гостей и персонал о правилах отдельного сбора отходов.
- в) Сжигать все отходы на территории отеля.
- г) Закапывать отходы в землю.
- д) Переложить ответственность за утилизацию отходов на организаторов мероприятия.

20. В отеле действует строгая система безопасности, включающая в себя обязательное сканирование отпечатков пальцев для доступа в номера категории «люкс». Гость, забронировавший такой номер, отказывается предоставить свой отпечаток пальца, ссылаясь на личные убеждения и опасения относительно сохранности своих биометрических данных. Как следует поступить сотруднику службы приема и размещения, чтобы соблюсти требования безопасности отеля и удовлетворить потребности гостя?

- а) Немедленно отказать гостю в заселении в номер категории «люкс».
- б) Предложить гостю другой номер более низкой категории без использования системы сканирования отпечатков пальцев.

с) Вежливо и подробно объяснить гостю цели и принципы работы системы сканирования отпечатков пальцев, предоставить информацию о мерах защиты биометрических данных, а также предложить альтернативные варианты доступа в номер (например, использование персонального кода, который будет меняться каждый день).

д) Обратиться к руководству отеля для получения указаний по дальнейшим действиям.

е) Заверить гостя в том, что его отпечаток пальца будет удален из системы после выезда из отеля.

21. В отель прибывает VIP-гость (известный политик или бизнесмен), для которого требуется обеспечить максимальный уровень безопасности и конфиденциальности. Какие дополнительные меры необходимо предпринять сотруднику службы приема и размещения при регистрации и размещении такого гостя?

а) Зарегистрировать гостя в общем порядке, как и всех остальных.

б) Провести регистрацию гостя в отдельном помещении, обеспечить конфиденциальность информации о его пребывании, проверить наличие охраны и согласовать с ними порядок действий в случае возникновения внештатных ситуаций, предоставить гостю персонального менеджера, который будет решать все его вопросы и обеспечивать его безопасность.

с) Поручить охране самостоятельно решать все вопросы, связанные с безопасностью гостя.

д) Разместить информацию о прибытии VIP-гостя на сайте отеля. е) Собрать информацию о VIP-госте и передать ее всем сотрудникам отеля.

23. Во время регистрации группы туристов выяснилось, что один из них находится в состоянии сильного алкогольного опьянения и ведет себя неадекватно: громко кричит, оскорбляет других гостей и персонал, создает угрозу безопасности. Какие действия следует предпринять сотруднику службы приема и размещения в данной ситуации?

а) Зарегистрировать туриста в обычном порядке, чтобы не создавать проблем для всей группы.

б) Вызвать охрану и попросить вывести туриста из отеля.

с) Предложить туристу успокоиться и вести себя прилично, при необходимости вызвать скорую помощь, чтобы оценить его состояние, а также сообщить о случившемся руководителю группы и представителям туристической компании.

д) Потребовать от туриста письменное извинение перед другими гостями и персоналом.

е) Отказать туристу в размещении в отеле, чтобы обеспечить безопасность и комфорт других гостей.

24. В отеле произошла техническая ошибка, в результате которой одному и тому же номеру были присвоены две разные брони на одни и те же даты (double booking). Оба гостя прибывают в отель одновременно и предъявляют подтверждения бронирования. Как следует поступить сотруднику службы приема и размещения, чтобы разрешить эту конфликтную ситуацию с минимальными потерями для отеля и максимальным удовлетворением гостей?

- a) Предложить одному из гостей переночевать в холле.
- b) Предложить обоим гостям разделить один номер.
- c) Принести искренние извинения обоим гостям за допущенную ошибку, предложить одному из гостей размещение в другом отеле аналогичной категории за счет отеля, оплатить транспортные расходы и предоставить компенсацию за причиненные неудобства, а второму гостю обеспечить максимально комфортное размещение в отеле.
- d) Переложить ответственность за произошедшее на систему бронирования.
- e) Связаться с туристической компанией или агентством, через которое было сделано бронирование, для решения проблемы.

25. Как следует действовать, если у гостя, прибывшего для заселения, возникли проблемы с документами (например, истек срок действия паспорта, отсутствует виза)?

- a) Немедленно вызвать полицию.
- b) Попытаться помочь гостю решить проблему, связаться с консульством или миграционной службой для уточнения информации, предложить альтернативные варианты (например, предоставить копию паспорта, заверенную нотариально, или обратиться в визовый центр для оформления визы в срочном порядке).
- c) Отказать гостю в заселении, не предлагая никаких вариантов решения проблемы.
- d) Зарегистрировать гостя без проверки документов.
- e) Взять с гостя расписку о том, что он обязуется решить проблему с документами в кратчайшие сроки.

26. Отель получает негативный отзыв от постоянного гостя, который часто останавливается в вашем отеле и имеет статус VIP-клиента. Отзыв касается не только качества обслуживания, но и высказывает претензии к уровню конфиденциальности и безопасности. Как вы, как сотрудник службы приема и размещения, поступите, учитывая необходимость сохранения лояльности клиента и поддержания репутации отеля?

- a) Игнорировать отзыв, так как это, вероятно, просто недовольный гость.

б) Сразу же ответить на отзыв в публичном пространстве, защищая репутацию отеля.

с) Связаться с гостем лично (по телефону или электронной почте), принести извинения от имени отеля, уточнить детали жалобы, выразить готовность решить проблему, предложить компенсацию (например, бесплатное проживание, ужин в ресторане) и заверить в принятии мер по улучшению ситуации и обеспечению конфиденциальности.

д) Передать отзыв в службу безопасности, чтобы они разбирались с претензиями.

е) Прекратить общение с данным гостем, так как он представляет угрозу репутации.

27. Во время регистрации прибывает группа иностранных туристов, которые не владеют ни русским, ни английским языком. В дополнение к этому, у них возникают сложности с заполнением регистрационных карт из-за незнания языка и отсутствия опыта. Как вы, как сотрудник службы приема и размещения, обеспечите эффективную регистрацию этой группы, соблюдая при этом все необходимые формальности и сохраняя доброжелательное отношение?

а) Отказать в регистрации до тех пор, пока они не найдут переводчика.

б) Использовать онлайн-переводчик, предоставить им информацию на нескольких языках (включая язык их страны), использовать наглядные инструкции и символы, обратиться за помощью к коллегам, владеющим языками, или воспользоваться услугами профессионального переводчика.

с) Ограничиться жестами и мимикой, надеясь, что они поймут.

д) Попросить другую группу, говорящую на английском, помочь им.

е) Поручить регистрацию другому сотруднику, который лучше владеет языками.

28. Во время регистрации гость предъявляет документы, вызывающие сомнения в их подлинности. Что должны предпринять сотрудники службы приема и размещения в такой ситуации, обеспечивая при этом безопасность отеля и соблюдение законодательства?

а) Проигнорировать сомнения и зарегистрировать гостя.

б) Потребовать предъявления других документов, удостоверяющих личность.

с) Отказать в регистрации.

д) Вежливо сообщить гостю о своих подозрениях, попросить предоставить дополнительные документы, связаться с соответствующими органами для проверки подлинности документов (если это необходимо и возможно). При отказе гостя предоставить требуемые сведения - отказать в размещении.

е) Вызвать полицию.

29. Во время работы в ночную смену в отеле происходит сбой в системе бронирования, из-за чего вы не можете получить доступ к информации о прибытии гостей. К вам прибывают гости, у которых есть подтверждение бронирования. Как вы поступите, обеспечивая при этом комфорт гостей и соблюдение процедур?

- а) Попросить гостей подождать до утра, пока система не заработает.
- б) Разместить гостей в случайные номера, не сверяясь с данными.
- в) Принести извинения, попросить у гостей номер бронирования и фамилию, постараться связаться с IT-службой, если есть доступ к резервной копии данных, произвести регистрацию вручную, с указанием всех данных гостя и номера бронирования, и предоставить гостям временный ключ, до восстановления доступа к системе.
- г) Отказать в размещении.
- д) Позвонить руководству для получения указаний.

30. В отель прибывает семья с ребенком, который страдает аллергией на определенные продукты питания. Гости просят предоставить им номер, где эти продукты никогда не хранились, а также предоставить информацию о составе блюд в ресторане отеля. Как вы, как сотрудник службы приема и размещения, сможете удовлетворить эти требования и обеспечить комфортное проживание гостям, соблюдая при этом политику отеля?

- а) Отказать гостям в их просьбе, сославшись на невозможность предоставить такую гарантию.
- б) Предоставить гостям номер на первом этаже, чтобы им было удобнее с ребенком.
- в) Связаться с соответствующими службами отеля (службой горничных, кухней ресторана) для уточнения информации, предложить наиболее подходящий номер, предоставить гостям информацию о составе блюд в ресторане, а также предложить организовать специальное питание для ребенка по запросу.
- г) Посоветовать гостям питаться в другом месте.
- д) Предоставить гостям только информацию о номере и местонахождении ресторана.

Задание 2. Перечень вопросов для обсуждения

1. Роль и место знаний по междисциплинарному курсу в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.

2. Роль службы приема и размещения в технологическом цикле обслуживания гостей.

3. Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, размещении и выписки гостей.

4. Правила предоставления гостиничных услуг. Международные гостиничные правила.
5. Службы приема и размещения в структуре управления гостиницей: цели, основные функции, состав персонала.
6. Рабочие смены, отделы: приема, регистрации и размещения гостей, кассовых операций, телефонных операторов.
7. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
8. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.
9. Функции портье, кассира и консьержа.
10. Требования к внешнему виду и поведению на рабочем месте.
11. Организация работы службы СПиР в гостинице.
12. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
13. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
14. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
15. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице и его этапы: бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей, информирование и предоставление услуг, окончательный расчет и оформление выезда.
16. Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей. Основные алгоритмы и операционные процедуры.
17. Стандарты и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала.
18. Требования, предъявляемые к униформе сотрудников службы приема и размещения в гостиницах.
19. Речевые стандарты и деловой этикет при осуществлении приема, регистрации и размещения гостей.
20. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
21. Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций.
22. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
23. Пакеты гостиничных услуг, их роль в деятельности гостиницы.
24. Гостиничный цикл обслуживания гостей и его составляющие.
25. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные системы управления гостиницами.
26. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
27. Организация хранения личных вещей.
28. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
29. Процесс поселения в гостиницу. Операционный процесс заселения гостя в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера, проведение руминга.
30. Проблемы, возникающие в деятельности службы приема и размещения.

31. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
32. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: бронирование, прием и размещение, проживание гостя, выписка гостя. Организация хранения личных вещей и ценностей гостей.
33. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. «Экспресс выписка».
34. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
35. Функции администратора-кассира службы приема и размещения.
36. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.
37. Порядок ведения расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
38. Подготовка и проведение операций расчета.
39. Правила оформления счетов. Разделение счетов, выдача финансовых документов гостю.
40. Способы оплаты в гостиницах. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.
41. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.
42. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств.
43. Порядок ведения кассовых операций.
44. Формы безналичных расчетов.
45. Порядок возврата денежных сумм гостю.
46. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
47. Процедура и политика позднего выезда.
48. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
49. Организация услуги трансфера и постпродажного обслуживания.
50. Процедура ночного аудита: назначение и основные функции.
51. Правила выполнения ночного аудита.
52. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.
53. Функции ночного аудитора.
54. Подготовка передачи смены и процедура передачи смены. Закрытие кассиров. Закрытие смены.
55. Виды отчетной документации. Документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
56. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
57. Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом.

58. Определение бронирования. Функции службы бронирования. Процедура бронирования по электронной почте.
59. Охарактеризуйте деятельность гостиницы при бронировании.
60. Понятие гарантированного и негарантированного бронирования. Основные способы гарантированного и негарантированного бронирования.
61. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.
62. Способы резервирования мест в гостиницах.
63. Наиболее распространенные ошибки при групповом бронировании. Бронирование и ведение отчетной документации с применением АСУ.
64. Понятие аннулирования бронирования. Основные правила аннулирования бронирования.
65. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.
66. Виды передаваемой информации и каналы связи.
67. Правилами ведения телефонных переговоров с потребителями. Этикет телефонных переговоров в гостинице.
68. Правила поведения в экстраординарных ситуациях.
69. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Задание 3. Ситуационные задачи

- 1. Ситуация:** Дайте характеристику гостиничному рынку, на примере конкретного региона или города.
- 2. Ситуация:** Составьте структуру гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
- 3. Ситуация:** Составьте структуру службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
- 4. Ситуация:** Разработайте стандарты и требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.
- 5. Ситуация:** Разработайте речевое клише для работы с гостями в различных ситуациях.
- 6. Ситуация:** Составьте перечень оборудования и оснащения службы приема и размещения.
- 7. Ситуация:** Опишите какой должна быть униформа сотрудников службы приема и размещения в гостиницах.
- 8. Ситуация:** Заполните таблицу «Технологический цикл обслуживания клиентов».

Задание: «Технологический цикл обслуживания клиента в гостинице»

Какие службы и персонал будут задействованы в технологическом цикле обслуживания данного клиента в гостинице на каждом этапе:

- до заключения договора на размещение: бронирование, предварительная оплата, прибытие гостя;
- заключение договора на размещение: выбор номера, занятие номера, выставление счета за номер, почтовые расходы, телефон и другие дополнительные услуги;
- обслуживание во время пребывания в гостинице: уборка номера, предоставление разнообразных дополнительных услуг;
- выезд, который включает выписку гостя: предъявление счета, полный расчет.

Ответ:

№	Этапы	Службы, персонал	Услуги
1	- до заключения договора на размещение:		
2	- заключение договора на размещение:		
3	- обслуживание во время пребывания в гостинице:		
4	- выезд, который включает выписку гостя:		

9. Ситуация: Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. Заселение гостя по предварительному бронированию и без бронирования, заполнение профайла гостя

10. Ситуация: Работа с профайлами гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

11. Ситуация: Заполнение регистрационной карточки гостя и внесение необходимых данных в форму бронирования

**Регистрационная карта
Гостиница ГАУ ЦСП РБ им. Баталовой Р.А.**

1. ФИО _____

2. Дата рождения _____

3. Гражданство _____

4. Документ, удостоверяющий личность: вид _____

Серия _____ № _____ выдан _____

_____ г. код подразделения _____

(наименование органа, учреждения, выдавшего документ)

5. Адрес места жительства/регистрация по прописке _____

6. Телефон _____

7. E-mail _____

8. Дата заезда _____ / время _____

9. Дата выезда _____ / время _____

10. Номер комнаты _____

• Я принимаю обязательства по ознакомлению с правилами проживания, договором оферты и с правилами пожарной безопасности Гостиницы.

I accept the obligations to familiarize with the accommodation policy, offer agreement and the fire rules and regulations of hotel, as required by law.

• Я подтверждаю дату заезда, дату выезда, тариф и осведомлен, что расчётный час в отеле 12:00, за

услугу «Ранний заезд», «Поздний выезд» взимается дополнительная оплата.

I confirm my arrival and departure dates, the room rate. I am informed about the check-out time (12:00 a.m.), and the fact that the services of the early arrival and late departure are provided for extra charges and according to the availability at the rate, set by the hotel.

• Я гарантирую оплату предоставленного мне счёта в полном объеме и оплату в случае, если указанное лицо, компания, турфирма или другое третье лицо не оплатят расходы по данному счёту.

I fully guarantee to pay the hotel bill, in case a company, travel agency or other third party failed.

• Я проинформирован о том, что все цены в отеле указаны в рублях РФ, к оплате принимаются наличные рубли РФ, а также основные типы карт международных платежных систем.

I am informed that all the hotel prices are in Russian Rubles, cards of basic international payment systems are accepted.

• Я разрешаю Гостинице выставлять счет, в случае подтверждения факта порчи или утери имущества

отеля мною во время проживания, и использовать данные моей кредитной карты для оплаты услуг, не

оплаченных при выезде.

In case of the fact of the hotel property damage or loss from my side during my stay, I allow the hotel to charge my credit card for extra charges, not paid upon check-out

Я даю свое согласие на обработку моих персональных данных; сбор, систематизацию, накопление,

хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, в том числе передачу,

обезличивание, блокирование, уничтожение, передачу третьим лицам с целью оказания гостиничных услуг.

Согласие может быть отозвано мной в любое время на основании письменного заявления.

I agree that the hotel will handle my personal data for collecting, ordering, accumulation, storage, specification

(updating, change), usage, distribution, including transferring, depersonalization, blocking, destruction and

transferring to the third parties, in order to provide the hotel service. This allowance may be recalled at any time by sending a written request from my side.

подпись Гостя_____

подпись Администратора_____

12. Ситуация: Опишите алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

13. Ситуация: Осуществите продвижение услуг отеля на этапе выписки.

14. Ситуация: Выполните ночной аудит. Составьте отчет по ночному аудиту.

15. Ситуация:

1. Заполнить анкету как гость.

Наименование гостиницы _____		Форма № Г-1 Утверждена приказом Министерства Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121	
АНКЕТА			
1. Фамилия _____ 2. Имя _____ 3. Отчество _____		Комната № _____ Индекс поселения _____ Прибыл _____ (дата, часы) Выбыл _____ (дата, часы)	
4. Дата рождения « _____ » _____		19__ г.	
5. Место рождения _____			
		Область, край, республика _____ Район _____ Город (селение) _____	
6. Паспорт серия _____ № _____ выдан _____ _____ (Наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)			
7. Адрес постоянного места жительства _____			
8. Цель приезда _____			
(Если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)			
9. Срок проживания до _____			
10. Продление проживания _____			
11. С памяткой о правилах проживания безопасности ознакомлен _____			
_____ (Подпись лица, прибывшего в гостиницу)			
Переселен (а) « _____ » _____ 20__ г. Город _____			
(селение) _____			
Гостиница _____			
На дополнительное место в номере согласен (а) _____			
_____ (Подпись лица, прибывшего в гостиницу)			
Согласен на проживание в номере с оплатой всех мест _____			
_____ (Подпись лица, прибывшего в гостиницу)			
Подпись ответственного лица _____			

- Администратору проверить правильность заполнения анкеты
- Закончить заполнение анкеты для перемещения ее в картотеку Спир и ЦАСБ

16. Ситуация: «Решение ситуационных задач по вопросам регулирования договорных отношений».

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Представьте себя менеджером службы приема и размещения проживающих в 5 звездной гостинице. При выезде из номера сюит проживающие отказались оплачивать счет за пользование мини-баром, мотивируя это тем, что не пользовались мини-баром вообще.

В счете, который выставила служба Room-service указан сок апельсиновый и яблочный.

Опишите Ваши действия для разрешения данной проблемной ситуации.

Представьте себя менеджером службы приема и размещения проживающих в 5 звездной гостинице. При заезде Иванов Иван Иванович сообщил Вам, что не хочет встречаться ни с кем из возможных посетителей. Во время вашей рабочей смены на рецепшен обратился посетитель с просьбой о встрече с проживающим Ивановым Иваном Ивановичем.

Опишите Ваши действия для разрешения данной проблемной ситуации.

Представьте себя менеджером службы приема и размещения проживающих в 5 звездной гостинице. Во время вашей рабочей смены к Вам обратился гость со следующей проблемой: за время его отсутствия из номера пропали носильные вещи.

Опишите Ваши действия для разрешения данной проблемной ситуации.

17. Ситуация: «Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей».

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

Рис. 1. 13. Журнал регистрации проживающих на этаже							
№ п/п	Ф.И.О.	Въезд		Подпись дежурного по этажу	Выезд		Подпись дежурного по этажу
		Дата	Часы		Дата	Часы	
1	2	3	4	5	6	7	8

Гость ФИО поселяется без брони (от стойки) в 12.00 сегодня в одноместный номер и говорит, что он будет уезжать завтра в 12.00. Оплачивать проживание он будет наличными

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Затем через 30 минут в 12.30 он подходит к администратору СПиР и говорит, что к нему приехала жена и ему надо переселиться в двухместный номер. Сроки проживания те же. Выписать промежуточный счет на новый двухместный номер.

18. Ситуация: «Оформление ведомостей движения номерного фонда и »шахматки»»

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание: Принять смену:

1. Проверить баланс всех выезжающих гостей
2. Проверить баланс всех проживающих гостей
3. Проверить всех поселяемых на сегодня гостей

19. Ситуация: Индивидуальное бронирование

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25. 03. 2014 г. просит гостиницу «Лицей» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2014 г. до 05.04. 2014 г. Заезд в 14 часов.

Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2013 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67. Директор «Ростур» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Сомова О.А.

Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1965г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987.

- 1) *Оформить заявку на бронирование номера и подтверждение бронирования.*
- 2) *Заполнить регистрационную карточку (анкету) на Иванова А.И.*

20. Ситуация: Групповое бронирование

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» просит гостиницу «Лицей» забронировать шесть одноместных номера категории «стандарт» для группы туристов, стоимостью 1500 руб./сут. За номер. Дата заезда - 12.05.2014 г. в 14.00 ч. Дата выезда – 18.05.2014 г. в 12.00 ч. Дополнительные услуги: завтрак – 150 руб. за человека. Оплата брони: 200 руб. Страховой сбор – 170 руб. с группы.

Список туристов: Воронов И.П., Баранов В.М., Сухова Е.С, Семенов В.П., Беляев В.Н., Шахова С.Ю.

Заявка 11/00 от 02. 05. 2014 г. Карта брони № 0120. Оплата по безналичному расчету Администратор – Васильева А.А.

- 1) *Оформить заявку на бронирование номеров и подтверждение бронирования.*
- 2) *Заполнить карту брони.*

21. Ситуация: Решение ситуационных задач на выявление правильности оформления документов службы приема и размещения

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций
- **Задание:**
 1. Перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.
 2. Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.
 3. Распечатать диаграмму загрузки гостиницы.
 4. Распечатать отчет смены за сегодня
 5. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.
 6. Разделение счета гостя, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей. Учет авансовых депозитов при расчетах с гостем.
 7. Учет любых возмещений ущерба. Оформление актов о порче имущества гостиницы, забытые вещи, возврат сумм за досрочный выезд.
 8. Оплата дополнительных услуг. Выписка гостя.
 9. Продвижение услуг отеля на этапе выписки. Воздействие рекламных материалов на гостя.
 10. Заполнение и обработка заявок и бланков.
 11. Заполнение регистрационной карточки гостя, работа с профайлом и формой бронирования.
 12. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.
 13. Заполнение бланков для иностранных гостей для миграционных служб города.
 14. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.
 15. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
 16. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
 17. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.
 18. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.
 19. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.
 20. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.
 21. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.
 22. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.
 23. Профессиональная автоматизированная программа: проверка тарифов, счетов, перевод даты.
 24. Выполнение ночного аудита.
 25. Мониторинг статистики загруженности номерного фонда.

26. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
27. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
28. Составить алгоритм проведения ночного аудита.
29. Проведение процедуры ночного аудита.

Задание 4. Деловая игра

1. Деловая игра: «Прием, регистрация и поселения индивидуальных гостей и групп корпоративных гостей с использованием профессиональных программ и модулей».

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций

Задание:

1) Гостиница «Ромашка» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Гусева Валентина Петровна поселяется от стойки в 11.30 в одноместный номер на 3 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 12.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

2) Гостиница «Ромашка» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Владимирова Валентина Петровна поселяется от стойки в 07.30 в одноместный номер на 2 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 12.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

3) Гостиница «Ромашка» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Семенова Валентина Петровна поселяется от стойки в 23.30 в одноместный номер на 4 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 12.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

4) Гостиница «Мартин» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Власова Тамара Геннадьевна поселяется от стойки сегодня в 07.00 в двухместный номер на сутки. Поселить гостя, взять с нее оплату наличными за весь срок проживания. Через час она подходит к стойке и говорит, что к ней в номер нужно подселить дочь Власову Алину (6 лет). Доплату она будет делать картой VISA. Произвести необходимые действия.

5) Отель «МОНТО» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 10.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 18.59. Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

6) Отель «ЖАК» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется без брони (от стойки) в 12.00 сегодня в одноместный номер и говорит, что он будет уезжать завтра в 12.00. Оплачивать проживание он будет наличными

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Затем через 30 минут в 12.30 он подходит к администратору СПиР и говорит, что к нему приехала жена и ему надо переселиться в двухместный номер. Сроки проживания те же. Выписать промежуточный счет на новый двухместный номер.

7) Гостиница «Романтика» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Замкова Валентина Петровна поселяется от стойки в 18.30 в одноместный номер на 3 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 01.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

8) Гостиница «Сарыкум» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59. Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

9) Гостиница «Ленинград» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Лакеева Валентина Петровна поселяется от стойки в 17.59 в одноместный номер на 3 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 02.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

Гостиница «МАРВА» работает по правилам:

Заезд с 0.00 -12.00 оплата 1/2 суток

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Иванов Игорь Васильевич поселяется от стойки в 07.00 и говорит, что будет уезжать сегодня в 23.59. Поселить гостя, выписать промежуточный счет, затем выселить и выписать окончательный счет.

2. Деловая игра: «Заполнение «Журнала регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства».

Цели урока:

- Овладение указанным видом профессиональной деятельности
- Освоение соответствующих профессиональных компетенций
- **Задание:**
- 1. На основании выданных документов иностранных граждан провести заполнение журнала регистрации иностранных граждан.
- 2. Проверить правильность заполнения журнала регистрации иностранных граждан

№ п/	Ф.И.О	Гражданство	Загранпаспорт	Виза №, срок	Дата	КПП въезда	Регистрация №, срок	№ комнаты	Тариф №	Подпись дежурного
------	-------	-------------	---------------	--------------	------	------------	---------------------	-----------	---------	-------------------

п			№, срок действия	действия	въезда		действия			админ.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

3. Деловая игра: «Формирование умений бронирования и ведения документации с применением АСУ «Эдельвейс».

Порядок выполнения работы

1. Выполнить бронирование, произвести предварительное расселение
2. Заполнить Карточку резервирования и Информацию о госте (все поля обязательны для заполнения)
3. Подтвердить бронирование, подготовив Подтверждение о бронировании

Задание 1.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от ООО «Прометей»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Корнеева Алексея Борисовича и Петухова

Сергея Александровича два одноместных номера категории «стандарт» с текущая дата +5, суток проживания 8, заезд в 14.00». дополнительные условия: наличие душа, номера на одном этаже.

Задание 2.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Алексейкиной Тамары Степановны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 5, суток проживания 3, заезд в 9:00.

Задание 3.

Выполнить бронирование для театрального коллектива «Россия» (5 человек) из г. Тольятти с текущая дата +3, суток проживания 4. Выделить двух гостей (Сухову Елену, Кирюшенко Ольгу) из коллектива и заселить их на 3 дня. Паспортные данные Суховой Е. – 45 02 762301; год рождения – 21.05.87. Паспортные данные Кирюшенко О. – 56 23 014587; год рождения – 05.11.80.

4. Деловая игра: «Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональной программы».

Цель: формирование умений бронирования и ведения отчетной документации с применением АСУ «Эдельвейс»

Порядок выполнения работы

1. Выполнить бронирование номеров, произвести предварительное расселение. Заполнить Информацию о госте (**обязательны поля Ф.И.О., Страна, Источник и Сегмент**).
2. Оформить бланки подтверждения бронирования, аннуляции бронирования.
3. Получить отчеты: заезды на дату (текущая дата +3), отчет по не прибывшим.

4. Получить статистику: по группам, по странам, по сегментам с текущей даты +3 по текущую дату +10.

5. Получить список иностранных граждан и информацию по гражданам РФ.

6. Распечатать: бланки подтверждений и аннуляций, и все виды документации из п.п. 3-5.

Задание 1.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка от ООО «Новомосковский хлебокомбинат» следующего содержания: «Просим забронировать для сотрудников нашего предприятия Барт Алексея Николаевича, Булдышкина Алексея Игоревича, Будукиной Ирины Николаевны, Коротковой Екатерины Викторовны номера категории «стандарт» с текущая дата +3, суток проживания 5, заезд в 14.00. Желательно завтрак и номера на одном этаже. Руководитель Иванов И.И.». Групповое бронирование, источник

– рекомендации.

Задание 2.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование трехместного номера категории «стандарт» для семьи из 4 человек. Номер бронирует супруг Козлов Сергей Михайлович, супруга Козлова Тамара Михайловна, дети Козлов Дмитрий Сергеевич – 10 лет и Козлова Мария Сергеевна – 3 года. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 5, полный пансион. Индивидуальное бронирование, источник

– реклама.

Задание 3.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование двухместного номера категории «люкс» от Ненова Дмитрия Михайловича, дата заезда текущая дата +3, суток проживания 4. Индивидуальное бронирование, источник – рекомендации.

Задание 4.

Турфирма «Зеленый крокодил» бронирует номера в вашем отеле для группы бизнес - туристов из Аргентины в количестве 8 человек: Angelika Vasilieva, Evgeniy Garvardt, Oksana Enutina, Marina Lapina, Dmitriy Naikin, Igor Gikalov, Shura Hrapov, Kirill Chapaev. Номера двухместные категории «люкс», дата заезда – текущая дата +3, суток проживания

– 4.

5. Деловая игра: «Бронирование номеров»

Задание 1. Забронируйте номер «люкс» стоимостью 3800 руб. на Чернова Игоря Александровича. Дата заезда – текущий день +2. Данные о турфирме вставить в архив. Внести информацию о госте в архив.

Накануне заезда турфирма сообщила, что гость не сможет приехать в заявленное первоначально время. Перенести бронирование на другой период времени: дата заезда – через три дня от заявленного первоначально времени, суток проживания – 3.

Ваша задача:

- а) Принять и оформить заказ на бронирование от потребителей, проконсультировав его о способе бронирования в вашей гостинице (на ваш выбор);
- б) Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланки;
- в) Внести данные в базу данных «Бронирование»;
- г) Перенести бронирование на другой период времени.

Задание 2. Туристская фирма «Маггелан» осуществила бронирование 2 номеров категории «эконом» стоимостью 1125 рублей и 2 номера категории «люкс» 2560 рублей. Сроки проживания 5 суток. Расчет с гостиницей, туристическая фирма осуществили через безналичный расчет, путем электронного перевода денег через Сбербанк. Какую итоговую сумму перечислила турфирма гостинице, если за перевод денег Сбербанк взимает 5% от суммы перевода?

Ваша задача:

- а) Рассчитать итоговую сумму
- б) Принять и оформить заказ на бронирование от потребителей, проконсультировав его о способе бронирования в вашей гостинице (на ваш выбор);
- в) Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланки;
- г) Внести данные в базу данных «Бронирование».

Задание 3. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать 4 двухместных номера по безналичному расчету для сотрудников на срок с 13.06. с 18ч по 18.06. до 24.00 ч. Фирма имеет 12% скидку от опубликованного в гостинице тарифа.

Ваша задача:

1. Определить алгоритм своих действий.
2. Принять заказ на бронирование(внести в базу данных «Бронирование»), проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
3. Заполнить необходимую документацию в соответствии с правилами заполнения бланков строгой отчетности.
4. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 2750 рублей за сутки.
5. Аннулировать бронирование по обращению клиента

Задание 5. Тематика рефератов и презентаций

1. Управление номерным фондом гостиничного предприятия.
2. Феноминизация гостеприимства.
3. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект.
4. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства.
5. История и развитие института гостеприимства в России.

6. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах.
7. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России.
8. Структура индустрии гостеприимства.
9. Типология средств размещения.
10. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
11. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.
12. Классификация гостиничных предприятий.
13. Российская и зарубежная практика.
14. Особенности проектирования и сооружения гостиниц.
15. Малые отели и мини-гостиницы.
16. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц.
17. Технология обслуживания гостей в отелях.
18. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц.
19. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания.
20. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
21. Менеджмент гостиничного предприятия.
22. Менеджмент ресторанных услуг отеля.
23. Стратегия продаж гостиничных услуг.
24. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии.
25. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов).
26. Системы бронирования и размещения.
27. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц.
28. Кадровый менеджмент гостиницы.
29. Финансовый менеджмент гостиницы.
30. Таймшер в гостиничном бизнесе.

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к экзамену:

1. Организация структуры управления предприятием гостиничного хозяйства.
2. Что такое гостиничный продукт.
3. Гостиничные услуги как особый вид товара. Виды гостиничных продуктов.
4. Маркетинг гостиничного продукта.

5. Рекламно-информационное продвижение гостиничного продукта.
6. Продвижение продаж в гостиничной индустрии.
7. Анализ деятельности отеля и его конкурентов.
8. Сегментация и позиционирование рынка гостиничных услуг.
9. Политика гостиничных предприятий.
10. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
11. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
12. Документация, необходимая для использования номерного фонда.
13. Виды договоров оказания гостиничных услуг.
14. Использование электронных замковых систем.
15. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.
16. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения.
17. Особенности регистрации иностранных туристов.
18. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей.
19. Назначение номера с учётом национальных, возрастных и других особенностей гостей. Вселение в номер.
20. Права потребителей гостиничных услуг.
21. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.
22. Роль и место службы приёма и размещения гостей.
23. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
24. Функции и задачи службы приема и размещения.
25. Основные задачи правового обеспечения системы управления персоналом.
26. Нормативная документация для внутреннего пользования работниками службы приёма и размещения.
27. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.
28. Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.
29. Элементы процедуры приема и размещения гостей отеля.
30. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
31. Виды расчётов в гостинице.
32. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
33. Выявление вопросов платёжеспособности клиентов.

34. Организация услуг персоналом службы приема и размещения.
35. Расчётный час в гостинице.
36. Окончательная оплата гостем услуг отеля.
37. Контроль качества уборки и содержания номеров.
38. Безопасность в гостинице.
39. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
40. Правила эксплуатации номерного фонда гостиницы.
41. Значение организации службы хозяйственного назначения.
42. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
43. Виды гостиничных помещений.
44. Подготовка номеров к заселению.
45. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ.
46. Организация бельёвого хозяйства в гостинице.
47. Технология работы с забытыми вещами.
48. Предоставление услуг питания (room-service).
49. Материально – технические запасы в хозяйственной службе.
50. Организация выезда гостей.
51. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
52. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
53. Структура и функции хозяйственной службы.
54. Понятие «Пропускной режим» и его соблюдение. Карты гостя, предназначение этого документа, разновидности карт гостя.
55. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
56. Контроль качества гостиничных услуг. Опросные листы. Книга жалоб и предложений.
57. Порядок хранения механических ключей и порядок их выдачи гостям.
58. Работа с жалобами клиентов.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 3 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.