

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НА-  
РОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

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

**КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ  
«МДК.02.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ  
НОМЕРНОГО ФОНДА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ»**

**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 338.488**  
**ББК 65.43**

**Составитель** – Бабаева Джарият Гадживердиевна, кандидат экономических наук, доцент, Терехина Светлана Вячеславовна, старший преподаватель кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

**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.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» 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.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» размещен на официальном сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru)

Бабаева Д.Г., Терехина С.В. Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025. – 47 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.

## 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.....                                                                                     | 8  |
| 2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....                                                                                                          | 8  |
| 2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....                                                                                                           | 10 |
| 2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете (зачете с оценкой) .....                                                                                         | 18 |
| III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ..... | 19 |
| 3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....                                                                                                                               | 19 |
| 3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....                                                                                                                                     | 44 |
| IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....                                                              | 46 |

## Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по междисциплинарному курсу «МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» 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.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг» 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.



# **1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

## **1.1. Перечень формируемых компетенций**

| <i><b>Код компетенции</b></i> | <i><b>Формулировка компетенции</b></i>                                                                                                                |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОК</b>                     | <b>ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>                                                                                                                              |
| <b>ОК 04</b>                  | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                        |
| <b>ОК 05</b>                  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| <b>ПК</b>                     | <b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>                                                                                                                   |
| <b>ПК 2.2</b>                 | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия                                                                   |
| <b>ПК 2.3</b>                 | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг                                                                                |
| <b>ПК 2.4</b>                 | Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг                                                                  |

## **1.2. Компонентный состав компетенций**

| <i><b>Код и формулировка компетенции</b></i>                                                                                                                        | <i><b>Компонентный состав компетенции</b></i>                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                     | <i><b>Знать</b></i>                                                                                                                  | <i><b>Уметь</b></i>                                                                                                                                                             | <i><b>Владеть навыками</b></i>                                                                                                   |
| <b>ОК 04.</b> Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                        | 31 - психологические основы деятельности коллектива.                                                                                 | У1 - организовывать работу коллектива и команды;<br>У2 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.                           |                                                                                                                                  |
| <b>ОК 05.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | 32 - особенности социального и культурного контекста;<br>33 - правила оформления документов и построения устных сообщений.           | У3 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе                     |                                                                                                                                  |
| <b>ПК 2.2</b> Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия                                                                   | 34 – законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;<br>35 – специализированные информационные программы и | У4 - анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их | В1 - контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. |

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             | <p>технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>36 - основы охраны здоровья, правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> | <p>изменению;</p> <p>У5 – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.</p> <p>У6 – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>У7 – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ПК 2.3</b> Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p> | <p>37 – основы организации бронирования и технологии продаж гостиничных услуг;</p> <p>38 – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.</p>                            | <p>У8 – 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, оказываемых организациями</p>                                                                                                                                                                                                                      | <p>В2 - оказания помощи 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 магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых</p> |

|                                                                                                    |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    |                                                                                                                                               | ями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.                                                                                                                       | организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.                                                                                                                    |
| <b>ПК 2.4</b> Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг | 39 – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; нормы и правила санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг. | У9 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг. | В3 – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; исполнения санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.<br>В4 – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте |



## 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

| №<br>п/<br>п | Контролируемые<br>темы дисциплины                                                         | Код<br>контролиру<br>емой<br>компетенци<br>и   | Планируемые<br>результаты<br>обучения,<br>характеризующие<br>этапы<br>формирования<br>компетенции                                                                                                        | Наименование оценочного<br>средства                                      |                                    |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|              |                                                                                           |                                                |                                                                                                                                                                                                          | Текущий<br>контроль<br>успеваемости<br>и                                 | Промежуточ<br>ная<br>аттестация    |
| 1            | Тема 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | <b>ОК 04</b><br><b>ПК 2.2</b><br><b>ПК 2.4</b> | <b>ОК 04</b><br>Знать: 31<br>Уметь: У1, У2<br><b>ПК 2.2</b><br>Знать: 34, 35, 36<br>Уметь: У4, У5, У6, У7<br>Владеть навыками: В1<br><b>ПК 2.4</b><br>Знать: 39<br>Уметь: У9<br>Владеть навыками: В3, В4 | – проведение опроса;<br>– тестирование;<br>– решение ситуационных задач. | дифференцированный зачет с оценкой |
| 2            | Тема 2. Планирование потребности в материальных ценностях гостиницы                       | <b>ОК 04</b><br><b>ПК 2.2</b>                  | <b>ОК 04</b><br>Знать: 31<br>Уметь: У1, У2<br><b>ПК 2.2</b><br>Знать: 34, 35, 36<br>Уметь: У4, У5, У6, У7<br>Владеть навыками: В1                                                                        | – проведение опроса;<br>– тестирование;<br>– решение ситуационных задач. | дифференцированный зачет с оценкой |
| 3            | Тема 3. Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы            | <b>ОК 05</b><br><b>ПК 2.4</b>                  | <b>ОК 05</b><br>Знать: 32, 33<br>Уметь: У3<br><b>ПК 2.4</b><br>Знать: 39<br>Уметь: У9<br>Владеть навыками: В3, В4                                                                                        | – проведение опроса;<br>– тестирование;<br>– решение ситуационных задач. | дифференцированный зачет с оценкой |
| 4            | Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки гостиницы                                | <b>ПК 2.4</b>                                  | <b>ПК 2.4</b><br>Знать: 39<br>Уметь: У9<br>Владеть навыками: В3, В4                                                                                                                                      | – проведение опроса;<br>– тестирование;<br>– решение ситуационных        | дифференцированный зачет с оценкой |

|    |                                                                                                                                                                              |                               |                                                                                                                                   |                                                                           |                                    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                              |                               |                                                                                                                                   | задач.                                                                    |                                    |
| 5  | Тема 5. Обеспечение безопасности проживающих в гостинице                                                                                                                     | <b>ОК 05</b>                  | <b>ОК 05</b><br>Знать: 32, 33<br>Уметь: У3                                                                                        | – проведение опроса;<br>– тестирование.                                   | дифференцированный зачет с оценкой |
| 6  | Тема 6. Внедрение системы контроля доступа в помещения гостиниц                                                                                                              | <b>ПК 2.2</b>                 | <b>ПК 2.2</b><br>Знать: 34, 35, 36<br>Уметь: У4, У5, У6, У7<br>Владеть навыками: В1                                               | – проведение опроса;<br>– решение ситуационной задачи.                    | дифференцированный зачет с оценкой |
| 7  | Тема 7. Оформление технологических документов службы номерного фонда                                                                                                         | <b>ОК 05</b>                  | <b>ОК 05</b><br>Знать: 32, 33<br>Уметь: У3                                                                                        | – проведение опроса;<br>– тестирование;<br>– решение ситуационной задачи. | дифференцированный зачет с оценкой |
| 8  | Тема 8. Сохранность имущества проживающих в гостинице                                                                                                                        | <b>ОК 04</b><br><b>ПК 2.2</b> | <b>ОК 04</b><br>Знать: 31<br>Уметь: У1, У2<br><b>ПК 2.2</b><br>Знать: 34, 35, 36<br>Уметь: У4, У5, У6, У7<br>Владеть навыками: В1 | – проведение опроса;<br>– тестирование.                                   | дифференцированный зачет с оценкой |
| 9  | Тема 9. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <b>ПК 2.2</b>                 | <b>ПК 2.2</b><br>Знать: 34, 35, 36<br>Уметь: У4, У5, У6, У7<br>Владеть навыками: В1                                               | – проведение опроса;<br>– тестирование.                                   | дифференцированный зачет с оценкой |
| 10 | Тема 10. Потребительские предпочтения гостей российских гостиниц                                                                                                             | <b>ОК 04</b><br><b>ПК 2.3</b> | <b>ОК 04</b><br>Знать: 31<br>Уметь: У1, У2<br><b>ПК 2.3</b><br>Знать: 37, 38<br>Уметь: У8<br>Владеть навыками: В2                 | – проведение опроса;<br>– тестирование;<br>– решение ситуационных задач.  | дифференцированный зачет с оценкой |
| 11 | Тема 11. Организация гостиничного хозяйства для функционирования службы маркетинга и связей с общественностью                                                                | <b>ПК 2.3</b>                 | <b>ПК 2.3</b><br>Знать: 37, 38<br>Уметь: У8<br>Владеть навыками: В2                                                               | – проведение опроса;<br>– тестирование.                                   | дифференцированный зачет с оценкой |

|    |                                                                                                             |                               |                                                                                                                                   |                                         |                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| 12 | Тема 12. Профессиональные требования и профессиональная этика работников предприятий гостиничного хозяйства | <b>ОК 04</b><br><b>ПК 2.2</b> | <b>ОК 04</b><br>Знать: 31<br>Уметь: У1, У2<br><b>ПК 2.2</b><br>Знать: 34, 35, 36<br>Уметь: У4, У5, У6, У7<br>Владеть навыками: В1 | – проведение опроса;<br>– тестирование. | дифференцированный зачет с оценкой |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|

## 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 зачете с оценкой (максимум – 20 баллов).

|                                    |             |          |                     |                       |
|------------------------------------|-------------|----------|---------------------|-----------------------|
| <b>пяти<br/>балльная<br/>шкала</b> | «отлично»   | «хорошо» | «удовлетворительно» | «неудовлетворительно» |
| <b>100-балльная<br/>шкала</b>      | 85 и $\geq$ | 70 – 84  | 51 – 69             | 0 – 50                |

### ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| <b>№<br/>п/п</b>                 | <b>Наименование<br/>оценочного средства</b> | <b>Характеристика оценочного средства</b>                                                                                                                                                                | <b>Представление<br/>оценочного средства<br/>в ФОСе</b> |
|----------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</b> |                                             |                                                                                                                                                                                                          |                                                         |
| 1                                | Устный опрос                                | Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному | Вопросы для обсуждения по темам дисциплины              |

|                                      |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |
|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                      |                     | разделу, теме, проблеме и т.п.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                           |
| <b>ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</b> |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |
| 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.                                   | Ситуационная задача | Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.                                                                                                                 | Задания для решения ситуационных задач    |

#### А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

| <i>№<br/>n/n</i> | <i>Критерии оценивания</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <i>Шкала оценок</i>      |                                                        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Количество баллов</i> | <i>Оценка</i>                                          |
| 1.               | 1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания;<br>2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;<br>3) излагает материал последовательно и правильно. | 10                       | Отлично (высокий уровень сформированности компетенции) |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------|
| 2. | полно и аргументировано 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<br>(достаточный уровень сформированности компетенции)                |
| 3. | обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:<br>1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;<br>2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;<br>3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки | 5 | Удовлетворительно<br>(приемлемый уровень сформированности 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<br>(недостаточный уровень сформированности компетенции) |

### Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

| №<br>п/п | Критерии оценивания         | Шкала оценок      |                                                                        |
|----------|-----------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------|
|          |                             | Количество баллов | Оценка                                                                 |
| 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<br>(приемлемый уровень сформированности компетенции) |
| 5.       | 50-59% правильных ответов   | 1-2               |                                                                        |

|    |                              |   |                                                                          |
|----|------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------|
|    |                              |   | сформированности компетенции)                                            |
| 6. | менее 50% правильных ответов | 0 | Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции) |

### В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

| №<br>n/n | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                               | Шкала оценок      |                                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Количество баллов | Оценка                                                                   |
| 1.       | Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.                                                                                                                  | 9-10              | Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)                   |
| 2.       | Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.                                         | 7-8               | Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)                |
| 3.       | Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок.                                                                                                     | 5-6               |                                                                          |
| 4.       | Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений. | 3-4               | Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)      |
| 5.       | Имеются существенные отступления от решения задач. В частности отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.                                    | 2-3               | Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции) |
| 6.       | Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует                                                                                                                                                                                                                  | 1                 |                                                                          |

|    |                                                                                                                                         |   |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
|    | окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно. |   |  |
| 7. | Решение неверное или отсутствует.                                                                                                       | 0 |  |

### Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ, ЭССЕ

| <i>№<br/>п/п</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, эссе: 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, эссе и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата, эссе; 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 (эссе). 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, эссе или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.                                                                                                                                                                                                                                    | 1-3                      |                                                                     |

|   |                                                                                    |   |                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Тема реферата, эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. | 0 | Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции) |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------|

#### Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

| №<br>n/n | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                       | Шкала оценок      |                                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                           | Количество баллов | Оценка                                                                   |
| 1        | Выполнены все требования к составлению презентаций: дизайн слайдов, логика изложения материала, текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы.                                               | 9-10              | Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)                   |
| 2        | Основные требования к презентациям выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем презентации. | 7-8               | Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)                |
| 3        | Имеются существенные отступления от требований к презентациям. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании презентаций или при ответе на дополнительные вопросы.                   | 4-6               | Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)      |
| 4        |                                                                                                                                                                                                                           | 1-3               |                                                                          |
| 5        | Тема презентации не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.                                                                                                                                           | 0                 | Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции) |

#### Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

| №<br>n/n | Критерии оценивания                                                                                                                                                                             | Шкала оценок      |                                            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                 | Количество баллов | Оценка                                     |
| 1.       | Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и | 28-30             | Отлично (высокий уровень сформированности) |



|     |                                                                                                                                                                                                                       |       |                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
|     | исчерпывающие ответы.                                                                                                                                                                                                 |       | компетенции<br>)                                                            |
| 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 понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок. | 22-24 |                                                                             |
| 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<br>(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 | Удовлетворительно<br>(приемлемый уровень сформированности компетенции)      |
| 8.  | Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.                                                                                                                                   | 7-9   |                                                                             |
| 9.  | Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.                                                                                                                            | 4-6   | Неудовлетворительно<br>(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     |                                                                             |

### Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМ ЗАЧЕТЕ

| №<br>п/п | Критерии оценивания | Шкала оценок |        |
|----------|---------------------|--------------|--------|
|          |                     | Количество   | Оценка |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>баллов</i> |                                                                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                | 10-20         | Отлично (зачтено) (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.                                                                                                  |               | Хорошо (зачтено) (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 аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.                                                        |               | Удовлетворительно (зачтено) (приемлемый уровень сформированности 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 (не зачтено) (недостаточный уровень сформированности компетенции) |

### 2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете (зачете с оценкой)

| №<br>п/п | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Шкала оценок                             |                                                                                       |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Сумма баллов по 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 дисциплине.                                                                                                                                                                       |                                          | 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 данной дисциплине.                                                                                                                                                                                                                                                                      | 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. Что является ключевым фактором для успешной командной работы?

- a) Жесткая конкуренция между членами команды
- b) Четкое распределение ролей и ответственность
- c) Полная свобода действий для каждого члена команды
- d) Минимальное общение между коллегами.

2. В команде возник конфликт из-за разных подходов к решению задачи. Как вы поступите?

- a) Проигнорирую конфликт, надеясь, что он разрешится сам собой.
- b) Поддержу ту сторону, чья точка зрения мне ближе.
- c) Выслушаю обе стороны, предложу компромиссное решение или обращусь за помощью к руководителю.
- d) Постараюсь убедить всех в своей правоте.

3. Как вы мотивируете членов команды, которые испытывают недостаток мотивации и низкую производительность?

- a) Буду постоянно критиковать их работу.
- b) Проведу индивидуальную беседу, выясню причины демотивации, предложу поддержку и пути решения проблем, установлю четкие цели и сроки, буду отмечать достижения.
- c) Попрошу руководителя уволить этих сотрудников.
- d) Буду игнорировать их, чтобы не тратить время на “неуспешных” коллег.

4. Что для вас означает понятие “командная работа” в контексте работы в отеле?

5. Что наиболее важно при общении с коллегами?

- a) Говорить громче, чтобы все слышали.
- b) Быть вежливым и уважительным.
- c) Всегда быть правым.

d) Использовать сложные термины, чтобы показать свой профессионализм.

6. Как следует поступать, если вы не согласны с решением, принятым командой?

a) Открыто выразить свое несогласие и отказаться выполнять решение.

b) Принять решение, но саботировать его выполнение.

c) Принять решение, поддержать команду и постараться внести свой вклад в его успешную реализацию.

d) Проигнорировать решение и делать по-своему.

7. Что является наиболее эффективным способом мотивации команды, работающей в условиях повышенной нагрузки?

a) Повышение заработной платы.

b) Предоставление дополнительных выходных.

c) Четкое определение целей, признание заслуг и поощрение достижений, создание благоприятной атмосферы в коллективе.

d) Угроза увольнения за невыполнение плана.

8. Какие качества характеризуют эффективного члена команды? (Выберите три варианта)

a) Умение слушать и понимать других.

b) Готовность к сотрудничеству.

c) Умение критиковать чужую работу.

d) Ответственность и пунктуальность.

e) Желание всегда быть в центре внимания.

f) Умение адаптироваться к изменениям.

9. Какие действия способствуют укреплению командного духа и улучшению взаимодействия в коллективе? (Выберите три варианта)

a) Организация совместных мероприятий вне работы.

b) Открытое обсуждение проблем и конфликтов.

c) Создание атмосферы доверия и уважения.

d) Игнорирование проблем и конфликтов.

e) Жесткая конкуренция между членами команды.

f) Постоянная критика в адрес коллег.

10. Как следует отвечать на негативный отзыв гостя, оставленный в интернете?

a) Удалить отзыв и заблокировать пользователя.

b) Проигнорировать отзыв.

c) Вежливо поблагодарить за отзыв, принести извинения за причиненные неудобства и предложить способы решения проблемы.

d) Написать гневный ответ, защищая репутацию отеля.

11. Приведите примеры, как особенности социального контекста (возраст, образование, социальный статус) могут влиять на выбор стиля общения с гостем.

12. Как адаптировать свою речь и стиль общения при взаимодействии с гостями из разных культур, учитывая их особенности и традиции?

- a) Говорить громче и медленнее, чтобы лучше понимали.
- b) Использовать только общепринятые фразы и избегать шуток и идиом, проявлять уважение к культуре и традициям гостя, узнавать о его предпочтениях, использовать онлайн-переводчики при необходимости.
- c) Общаться со всеми гостями одинаково, не обращая внимания на их культуру.
- d) Избегать общения с гостями из других культур.

13. Какие существуют стратегии для эффективной коммуникации с гостями, испытывающими языковые трудности (не владеющими русским языком)?

14. Какие элементы следует учитывать при составлении электронного письма гостю отеля? (Выберите три варианта)

- a) Грамотность и орфография.
- b) Четкость и краткость изложения информации.
- c) Использование неформальной лексики и сленга.
- d) Вежливость и уважение к получателю.
- e) Использование смайликов и эмодзи.
- f) Наличие подписи с контактной информацией.

15. Сопоставьте стиль общения с его характеристиками:

- 1. Формальный
- 2. Неформальный
- 3. Нейтральный

Характеристики:

- a) Использование деловой лексики, обращение на “Вы”,
- b) Дружелюбный тон, использование разговорной речи,
- b) Объективное изложение информации, отсутствие эмоциональной окраски.

16. Какие навыки необходимы для эффективной устной коммуникации в конфликтной ситуации с гостем? (Выберите три варианта)

- a) Умение слушать и понимать.
- b) Умение говорить громко и уверенно.
- c) Умение сохранять спокойствие и самообладание.
- d) Умение быстро находить виноватого.
- e) Умение четко и аргументированно излагать свою точку зрения.
- f) Умение проявлять эмпатию и сочувствие.

17. Что вы предпримете, если станете свидетелем проявления дискриминации по национальному признаку в отеле?

- a) Пройгнорирую это, чтобы не вмешиваться в чужие дела.
- b) Сообщу об этом руководству отеля и приму меры для защиты пострадавшей стороны.
- c) Присоединюсь к дискриминации.
- d) Постараюсь сделать вид, что ничего не произошло.

18. Какие духовно-нравственные ценности вы считаете наиболее важными для сотрудника сферы обслуживания в России?

19. Как патриотизм может проявляться в работе сотрудника службы дополнительных услуг гостиницы?

- a) Отказываться обслуживать иностранных гостей.
- b) Активно предлагать гостям сувениры только с российской символикой.
- c) Рекомендовать гостям посещение местных достопримечательностей, рассказывать об истории и культуре региона, тем самым способствуя развитию внутреннего туризма.
- d) Предлагать гостям только блюда русской кухни.

20. Какое поведение следует считать неприемлемым в сфере обслуживания?

- a) Проявление уважения к клиентам вне зависимости от их национальности или религиозных убеждений.
- b) Проявление предвзятости или дискриминации по отношению к клиентам.
- c) Предоставление качественного сервиса всем клиентам.
- d) Соблюдение правил этикета и норм поведения.

21. Какие действия можно предпринять для предотвращения коррупции в отеле?

- a) Никакие, это не зависит от рядовых сотрудников.
- b) Внедрить систему прозрачности и отчетности, установить правила этики и кодекс поведения, проводить антикоррупционные тренинги для персонала, создать систему защиты для сотрудников, сообщающих о фактах коррупции.
- c) Повысить зарплату сотрудникам, чтобы снизить риск коррупции.
- d) Просто доверять всем сотрудникам.

22. Какие ценности являются традиционными для российской культуры гостеприимства? (Выберите три варианта)

- a) Индивидуализм и личный успех.
- b) Семья и коллективизм.
- c) Сострадание и милосердие.
- d) Стремление к материальному благополучию любой ценой.
- e) Уважение к старшим.
- f) Толерантность и уважение к другим культурам.

23. Какие меры способствуют гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений в коллективе? (Выберите три варианта)

- a) Игнорирование культурных различий.

- b) Организация совместных праздников и мероприятий, посвященных разным культурам и религиям.
- c) Проведение тренингов по межкультурной коммуникации.
- d) Поддержка дискриминации в отношении представителей других национальностей и религий.
- e) Создание атмосферы взаимоуважения и доверия.
- f) Навязывание собственной культуры и религии.

24. Сопоставьте понятие с его определением:

- 1. Патриотизм
- 2. Толерантность
- 3. Коррупция

Определение:

- a) уважение к чужому мнению, вероисповеданию и образу жизни,
- б) любовь к Родине, готовность защищать её интересы,
- в) использование служебного положения в личных целях.

25. Что такое переработка отходов?

- a) Выбрасывание мусора в мусорное ведро.
- б) Повторное использование материалов для создания новых продуктов.
- c) Сжигание мусора.
- d) Закапывание мусора в землю.

26. Что следует сделать, чтобы экономить электроэнергию в номерах отеля?

- a) Оставлять все электроприборы включенными, когда гость уходит.
- б) Установить энергосберегающие лампочки, использовать датчики движения, использовать ключевые карты для активации электропитания.
- c) Не обращать внимания на расход электроэнергии.
- d) Выключать все электроприборы перед выездом гостя.

27. Какие действия можно предпринять для минимизации воздействия деятельности отеля на изменение климата?

- a) Игнорировать проблему.
- б) Использовать возобновляемые источники энергии, снижать выбросы парниковых газов, внедрять энергоэффективные технологии, информировать гостей о возможностях экологичного проживания, участвовать в программах по компенсации углеродного следа.
- c) Ничего не делать, так как это не касается деятельности отеля.
- d) Увеличить потребление энергии.

28. Какие отходы подлежат раздельному сбору в отеле? (Выберите три варианта)

- a) Пищевые отходы.
- б) Пластик.
- c) Бумага.
- d) Стекло.



- е) Металл.
- ф) Опасные отходы (например, батарейки).

29. Какие действия относятся к принципам бережливого производства в сфере гостеприимства? (Выберите три варианта)

- а) Расточительное использование ресурсов.
- б) Оптимизация процессов, минимизация отходов, вовлечение персонала в процесс улучшений, постоянное совершенствование.
- с) Избыточное хранение запасов.
- д) Сокращение ненужных операций.
- е) Создание очередей.
- ф) Своевременное обслуживание оборудования.

30. Сопоставьте вид отхода с его вариантом утилизации:

- 1. Пищевые отходы
- 2. Пластик
- 3. Бумага

Варианты утилизации:

- а) переработка,
- б) компостирование,
- в) захоронение.

## **Вариант 2**

1. Что вы предпримете в случае пожара в отеле?

- а) Буду паниковать и кричать.
- б) Сообщу о пожаре в пожарную службу, оповещу гостей и персонал, организую эвакуацию в соответствии с планом эвакуации, окажу помощь нуждающимся.
- с) Буду ждать, пока кто-нибудь другой что-нибудь предпримет.
- д) Попробую самостоятельно потушить пожар, не вызывая пожарных.

2. Как вы можете убедить гостей отеля бережно относиться к окружающей среде и ресурсам?

- а) Заставлять гостей платить штрафы за неэкономное использование ресурсов.
- б) Разместить информационные таблички о важности экономии ресурсов, предлагать экологически чистые продукты и услуги, проводить экологические акции, рассказывать о клade отеля в защиту окружающей среды.
- с) Не обращать внимания на поведение гостей.
- д) Считать, что это личное дело каждого гостя.

3. Опишите последовательность действий при подготовке номера к заезду нового гостя.

4. Что такое “out of order” (ООО)?

- a) Номер в хорошем состоянии.
- b) Номер, забронированный гостем.
- c) Номер, временно недоступный для заселения из-за неисправности или ремонта.
- d) Свободный номер.

5. Как часто необходимо проводить осмотр номеров?

- a) Только после выезда гостя.
- b) Ежедневно.
- c) Еженедельно.
- d) Только по требованию гостя.

6. Какие факторы влияют на срок службы номерного фонда?

- a) Только качество используемых материалов.
- b) Регулярное обслуживание, своевременный ремонт, соблюдение правил эксплуатации, качество используемых материалов, соблюдение правил уборки и ухода за мебелью.
- c) Только частота использования номера гостями.
- d) Только стоимость ремонта.

7. Какие предметы должны быть в номере в соответствии со стандартами отеля? (Выберите три варианта)

- a) Кровать.
- b) Телевизор.
- c) Шампунь и гель для душа.
- d) Холодильник.
- e) Раковина.
- f) Пылесос.

8. Какие действия необходимо предпринять для предотвращения износа номерного фонда? (Выберите три варианта)

- a) Игнорировать жалобы гостей на состояние номера.
- b) Проводить регулярное техническое обслуживание оборудования.
- c) Организовывать косметический ремонт в соответствии с планом.
- d) Не соблюдать правила эксплуатации.
- e) Проводить генеральную уборку номеров.
- f) Контролировать аккуратность гостей.

9. Как вы организуете уборку номеров после выезда гостей, чтобы обеспечить высокий уровень чистоты и гигиены?

- a) Просто протереть пыль и заправить кровать.
- b) Провести полную уборку с дезинфекцией, заменить постельное белье и полотенца, проверить исправность оборудования, пополнить запасы расходных материалов.
- c) Поручить уборку практикантам без контроля.

d) Убирать только те номера, которые выглядят грязными.

10. Какие меры необходимо предпринять для предотвращения повреждения имущества отеля в номерах и как действовать в случае, если повреждение произошло?

- a) Не обращать внимания на сохранность имущества.
- b) Осматривать номера только при выезде гостей.
- c) Проводить регулярные осмотры номеров, информировать гостей о правилах пользования имуществом отеля, составлять акты о повреждениях, взыскивать стоимость ремонта или замены с виновных.
- d) Взыскивать стоимость ремонта со всех гостей, проживающих в отеле.

11. Как называется ситуация, когда отель продал больше номеров, чем фактически имеет в наличии?

- a) Upselling.
- b) Cross-selling.
- c) Overbooking.
- d) Underbooking.

12. Какой фактор наиболее важен при определении стратегии ценообразования?

- a) Цены конкурентов.
- b) Расходы отеля.
- c) Спрос на номера, цены конкурентов, затраты на содержание номерного фонда, сезонность.
- d) Мнение руководства отеля.

13. Какие инструменты можно использовать для увеличения продаж гостиничных услуг? (Выберите три варианта)

- a) Снижение цен на номера.
- b) Предложение пакетных тарифов (номер + завтрак, номер + спа).
- c) Использование социальных сетей для продвижения услуг.
- d) Увеличение количества персонала в службе бронирования.
- e) Размещение информации об отеле на популярных онлайн-агентствах (ОТА).
- f) Улучшение качества обслуживания клиентов.

14. Сопоставьте тип бронирования с его характеристикой:

- 1. Гарантированное бронирование
- 2. Негарантированное бронирование

Характеристики:

- a) оплата номера взимается независимо от того, приехал гость или нет,
- б) номер бронируется до определенного времени,
- в) номер может быть продан другому гостю, если первый гость не приехал к установленному времени.

15. Гость требует отмены бронирования по невозвратному тарифу из-за болезни. Ваши действия?

16. Что такое “ОТА”?

- a) Отдел технического анализа.
- b) Онлайн-агентство путешествий.
- c) Организация туристических агентов.
- d) Отдел транспортного анализа.

17. Как вы обрабатываете запрос на бронирование от гостя, у которого есть особые пожелания (например, номер для аллергика, определенный вид из окна)?

- a) Просто забронировать любой доступный номер.
- b) Внимательно изучить запрос, проверить наличие номеров, соответствующих пожеланиям гостя, связаться с гостем для уточнения деталей, подтвердить бронирование с учетом особых пожеланий.
- c) Сказать гостю, что выполнить его пожелания невозможно.
- d) Переложить ответственность за выполнение пожеланий на другой отдел.

18. Как разработать эффективную стратегию ценообразования для отеля, чтобы максимизировать прибыль и заполняемость в разные сезоны и дни недели?

- a) Установить фиксированные цены на все номера.
- b) Использовать динамическое ценообразование, учитывать спрос, загрузку отеля, цены конкурентов, события в городе, предлагать специальные тарифы и пакетные предложения.
- c) Ориентироваться только на цены конкурентов.
- d) Снижать цены до минимального уровня, чтобы привлечь больше клиентов.

19. Как часто необходимо менять постельное белье и полотенца в номерах отеля?

- a) Только по просьбе гостей.
- b) Каждые три дня.
- c) Ежедневно и после каждого выезда гостя.
- d) Когда они станут грязными.

20. Какие меры необходимо предпринять для предотвращения распространения Legionella в системе водоснабжения отеля?

- a) Никаких, это неважно.
- b) Поддерживать температуру воды выше 60°C, регулярно проводить дезинфекцию системы водоснабжения, контролировать качество воды, устанавливать фильтры.
- c) Просто добавить больше хлорки в воду.
- d) Отключить горячую воду.

21. Какие средства индивидуальной защиты должны использовать сотрудники отеля при уборке номеров? (Выберите три варианта)

- a) Перчатки.

- b) Маска.
- c) Халат.
- d) Наушники.
- e) Защитные очки.
- f) Респиратор.

22. Какие меры необходимо предпринять при обнаружении признаков инфекционного заболевания у гостя? (Выберите три варианта)

- a) Не обращать внимания.
- b) Изолировать гостя в номере.
- c) Сообщить в медицинскую службу.
- d) Отказать гостю в обслуживании.
- e) Провести дезинфекцию номера.
- f) Эвакуировать всех гостей из отеля.

23. Сопоставьте вид дезинфекции с ее назначением:

- 1. Профилактическая дезинфекция
- 2. Текущая дезинфекция
- 3. Заключительная дезинфекция

Назначение:

- a) проводится в очаге инфекции для предотвращения распространения заболевания,
- б) проводится регулярно для поддержания чистоты и гигиены,
- в) проводится после удаления источника инфекции.

24. Где гости могут найти информацию о предоставляемых в отеле услугах?

- a) Спросить у любого сотрудника.
- b) В рекламе на улице.
- c) На сайте отеля, в информационных буклетах в номерах и на стойке регистрации.
- d) Узнать у других гостей отеля.

25. Что предпринять, если гость хочет заказать услугу, которая в данный момент недоступна?

- a) Постараться найти альтернативное решение, предложить схожую услугу, уточнить время возобновления предоставления услуги, принести извинения за неудобства.
- b) Отказать в просьбе без объяснения причин.
- c) Сказать, что это не моя проблема.
- d) Отправить гостя к другому сотруднику.

26. Как организовать эффективную систему учета заказов гостей, чтобы избежать ошибок и задержек в обслуживании?

- a) Записывать заказы на бумажках.
- b) Использовать систему автоматизации управления отелем (PMS), вести электронный учет заказов, обучать персонал правильному

27. К жилым помещениям в гостинице относится:

- a) вестибюль
- b) хозяйственные помещения
- c) номера всех категорий

28. Какая гостиничная служба обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях?

- a) инженерно-техническая служба
- b) служба эксплуатации номерного фонда
- c) вспомогательная служба

29. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- a) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
- b) вопросы по организации презентаций
- c) обслуживание гостей в номера

30. Все забронированные номера должны быть убраны:

- a) до 12.00 часов
- b) до 16.00 часов
- c) до 14.00 часов

## **Задание 2. Перечень вопросов для обсуждения**

1. Назовите службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.
2. Обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов.
2. Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий.
3. Предварительный заказ мест в гостинице. Прием, регистрация и размещение гостей.
4. Предоставление услуг проживания и питания в гостинице.
5. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
6. Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.
7. Задачи, квалификационные требования к персоналу номерного фонда.
8. Ответственность персонала номерного фонда за качество выполняемых работ.
9. Правила поведения персонала номерного фонда в нестандартных ситуациях.
10. Требования, предъявляемые к личным качествам к персоналу номерного фонда.

11. Профессиональные знания и навыки персонала номерного фонда.
12. Мотивация персонала номерного фонда.
13. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
14. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
15. Источники покрытия потребностей в материальных ресурсах гостиницы
16. Пути экономии и рационального использования материальных ресурсов в гостиничном хозяйстве.
17. Расчет запасов материальных ресурсов и методика их определения.
18. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы.
19. Состав и группировка основных средств нормирования.
20. Служба обслуживания номерного фонда и ее функции.
21. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда.
22. Функциональные обязанности менеджера (руководителя) службы эксплуатации номерного фонда.
23. Организация уборочных работ. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
24. Подготовка номеров к заселению.
25. Какие требования предъявляются к белью? Стандарты гостиничного белья.
26. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов
27. Особенности организации работы прачечной и химчистки в гостинице.
28. Какой порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих?
29. Какие должностные обязанности персонала прачечной-химчистки?
30. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
31. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
32. Какая технология выполнения заказов прачечной-химчистки
33. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
34. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
35. Особенности бельевого хозяйства: порядок хранения и смены белья в гостинице.
36. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
37. Приемы и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
38. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.
39. Какие системы контроля доступа существуют в помещении?
40. Какие существуют системы видеонаблюдения? Система охранной сигнализации.
41. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей?

42. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.

43. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?

44. Составление программы противодействия воровству в гостинице.

45. Какие особенности общения с гостями при возникновении различных угроз?

46. В чем заключается безопасность в средствах размещения?

47. Какие требования предъявляются к службе безопасности гостиницы?

48. Особенности составления концепции безопасности для гостиницы

49. Расскажите об ответственности при хранении, выдаче, использовании служебных ключей персоналом службы Housekeeping.

50. Составьте график генеральной (промежуточной/текущей) уборки гостиницы с вместимостью в 49 (25/100/115) двухместных однокомнатных номеров в соответствии с установленными правилами.

51. Что представляет собой организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей?

52. Какие графы содержит журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей?

53. Сколько времени хранятся забытые вещи гостей в гостинице?

54. Как организуется возврат забытой вещи в случае обращения ее владельца?

55. Для чего необходима документация по учету использования номерного фонда. Раскройте ее содержание.

56. Что представляет собой ведомость по учету движения номерного фонда?

57. *Раскройте технологию Стандарта «Документация службы эксплуатации номерного фонда»*

- Список проживающих на этаже (шахматка);
- Лист задания на уборку для горничной;
- Разрешение на перевод гостя в другой номер;
- Акт о порче имущества гостиницы;
- Журнал регистрации оставленных или забытых гостем ключей;
- Карта поломок техники в номере;
- Бланки заказа услуг;
- Технологические карты уборки для горничных;
- Накладная по количеству сдаваемого белья в прачечную;
- Учетная книга движения белья;
- Акты по списанию белья;
- Акты списания форменной одежды, пришедшей в негодность;
- Чек-листы для проверки качества уборки;
- Инвентарный обходной бланк для выписки гостя;
- Журнал учета служебных ключей.

58. Хранение ценных вещей проживающих в гостинице.

59. Назначение и функции службы организации отдыха в гостинице.

Правовое регулирование хранения вещей в гостинице.

Камера хранения багажа. Сейфы в гостинице.

Режимы хранения вещей в гостинице.



60. Особенности хранения вещей проживающих в российских отелях.
61. Ответственность гостиницы за имущество гостя.
62. Способы обеспечения сохранности имущества проживающих в гостинице.
63. Расскажите правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
64. Воровство в гостинице и способы защиты.
65. Какие средства обеспечения имущественной безопасности для проживающих в гостинице применяются?
66. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда.
67. Функции и роль службы приема и размещения в организации работы гостиничных предприятий.
68. Использование автоматизированных систем в службе приема и размещения.
69. Модели профессионального профиля сотрудника службы обслуживания номерного фонда.
70. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
71. Предоставление услуг питания (roomservice).
72. Характеристика групп потребителей гостиничных услуг.
73. Особенности обслуживания постоянных гостей.
74. Виды программ лояльности в различных гостиничных предприятиях.
75. Основные потребители гостиничных услуг.
76. Особенности обслуживания VIP-гостей в отелях.
77. Классификация программ лояльности по различным критериям.
78. Алгоритм гостевого цикла.
79. Значимость факторов, характеризующих гостиницу при ее выборе.
80. Проблемы, возникающие у респондентов при выборе гостиницы.
81. Типы потребителей по стилям жизни.
82. Исследование потребителей услуг гостиничного комплекса на основе поведенческих социально-демографических и экономических характеристик.
83. Установите факторы, влияющие на выбор целевых сегментов предприятием гостиничного хозяйства.
84. Опишите средства стимулирования сбыта гостиничного продукта: виды и характеристика средств стимулирования.
85. Расскажите о стимулировании сбыта на различных этапах жизненного цикла гостиничного продукта.
86. Маркетинговые исследования потребителей гостиничного предприятия
87. Сегментация рынка услуг гостиничных предприятий
88. Выбор целевого рынка услуг гостиничных предприятий
89. Позиционирование гостиничного продукта
90. Модель поведения потребителей
91. Процесс принятия решения о покупке
92. Сущность понятия «маркетинг-микс» гостиничного предприятия
93. Понятие и структура гостиничного продукта
94. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия
95. Разработка и внедрение на рынок нового гостиничного продукта

96. Способы организации гостиничного продукта
  97. Основные этапы ценообразования гостиничного продукта
  98. Каналы сбыта гостиничного продукта
  99. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия
  100. Сущность маркетинговых коммуникаций гостиничного предприятия
  101. Разработка коммуникационной стратегии гостиничного предприятия
  102. Сравнительные характеристики основных средств продвижения продукта гостиничного предприятия
  103. Служба маркетинга гостиничного предприятия
  104. Система маркетингового контроля предприятия сферы гостеприимства
  105. Внутренний маркетинг
  106. Качество как инструмент сохранности лояльности клиента
  107. Этические принципы и нормы работников гостиничных предприятий.
- Типы потребителей (постояльцев) и взаимодействие с ними
108. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа
  109. Этические нормы поведения при возникновении жалоб и конфликтов в обслуживании клиентов
  110. Требования современного этикета в гостиничном бизнесе
  111. Этикет работника отеля
  112. Культура одежды и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины. Визитные карточки
  113. Требования этикета к рабочему месту и служебным помещениям гостиницы. Деловые приемы

### **Задание 3. Ситуационные задачи**

**Задача 1.** Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

*Задание. Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.*

**Задача 2.** Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).

*Задание. Определите численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.*

**Задача 3.** Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены

следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м<sup>2</sup>.

*Задание. Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.*

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

*Задание. Разработайте потребности персонала с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.*

**Задача 5.** Необходимо рассчитать количество топлива для отопления гостиницы. Объем здания по наружному обмеру равен 8000 м<sup>3</sup>. Для этой местности норма расхода условного топлива на отопительный сезон для зданий объемом 5001 - 10000 м<sup>3</sup> составляет 4,02 кг на 1 м<sup>3</sup>. Для перевода его в натуральное количество условного топлива делят на переводной коэффициент того вида топлива, который использует гостиница

**Задача 6.** Просчитать общий расход воды в гостинице. Гостиница на 500 мест имеет 440 номеров, из которых 380 оборудованы ванными. Программа по отпуску услуг на планируемый период составляет 280000 место-дней. В соответствии с действующими нормами расход воды на одну услугу по этой гостинице составляет 250 л.

**Задача 7.** Определить потребление электроэнергии в гостинице. Для освещения помещений гостиницы используется 300 ламп, в том числе 80 ламп по 75 Вт, 120 ламп - по 100 Вт, и 100 - по 60 Вт. В среднем в сутки число часов горения их составляет: 45 ламп по 75 Вт - 10 ч.; 35 по 75 Вт - 12 ч.; 70 ламп по 100 Вт - 14 ч., 50 по 100 - 16 ч.; 40 по 60 Вт - 17 ч.; 60 по 60 Вт - 10 ч.

**Задача 8.** В гостинице 200 номеров. В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории «четыре звезды». В результате балльной оценки гостиница получила 70 баллов, в том числе:

а) внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) — удовлетворительное;

б) состояние холлов и других общественных помещений, включая напольное покрытие, стены, потолок, окна и двери, занавеси, освещение, мебель, — хорошее;

в) состояние оборудования и оснащение номерного фонда, включая напольное покрытие, мебель, занавеси, постельные принадлежности и полотенца, стены, потолок, окна и двери, освещение, — отличное;

г) состояние оборудования и оснащения ванных комнат, включая стены, потолок, пол, сантехническое оборудование, краны, — отличное.

*Задание. Примите решение о категории гостиницы.*

**Задача 9.** Если говорить обобщенно, в целом, то в большинстве высококлассных отелей поэтажное обслуживание работает круглые сутки в три смены. Клиенты таких отелей в любое время суток не остаются без внимания. В различных отелях время начала и конца работы той или иной смены может быть разным. Но, как правило, графики работы смен отличаются незначительно. Чаще всего это следующие варианты:

| 1-я смена                    | 2-я смена        | 3-я смена       |
|------------------------------|------------------|-----------------|
| (утренняя или иначе дневная) | (вечерняя)       | (ночная)        |
| с 7.00 до 15.30              | с 13.00 до 21.30 | с 21.30 до 7.00 |
| с 8.30 до 17.30              | с 14.00 до 22.00 | с 22.00 до 8.30 |
| с 7.00 до 16.00              | с 14.00 до 22.30 | с 22.30 до 7.00 |

Возможны и другие варианты с небольшой дифференциацией. Такой график позволяет осуществлять «бесшовный сервис», т. е. плавный переход от смены к смене. Все переработки, сверхурочные часы учитываются и соответствующим образом оплачиваются. Данный график выхода на работу в большей степени относится к работе горничных. Графики работы других сотрудников подразделения имеют свою специфику и могут варьироваться.

Очень важно, чтобы графики выхода на работу составлялись своевременно, в идеале в середине текущего месяца сотрудники уже должны знать свой график работы на следующий месяц. В этом случае они имеют возможность планировать свое рабочее и свободное время. Составление графиков выхода на работу непростое дело, поскольку руководителю необходимо комбинировать и чередовать не только позиции служащих, но и время их выхода на работу, выходные дни и т. д. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяется система взаимозаменяемости (Polivalense). Новичок проходит перекрестное обучение (кросс-тренинги) в рамках своего подразделения, и в итоге овладевает всеми навыками, необходимыми для обслуживания клиентов в своем отделе. Это делается для того, чтобы:

- заменить при необходимости отсутствующего сотрудника другим, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем полученные знания и навыки;
- изменить мнение отдельных сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ, искоренить зависть в коллективе и т. д.;
- минимизировать возможные злоупотребления в службе.

При составлении графиков выхода на работу необходимо учитывать пожелания и предпочтения сотрудников службы по поводу рабочего расписания, выходных дней, а также очередных отпусков, так как в службе трудятся по большей части женщины. Иногда не удается удовлетворить все просьбы сотрудников и тогда руководитель составляет расписание работы подчиненных в соответствии с производственной необходимостью и интересами предприятия. Это в большей степени касается очередных отпусков. Поскольку гостиница работает непрерывно весь год, удовлетворить и предоставить отпуск в летнее время всем сотрудникам не представляется возможным. Руководитель должен гибко подходить к данным проблемам и стараться максимально учитывать интересы предприятия и служащих. Иногда среди

персонала службы возникает необходимость поменяться сменами друг с другом или выходными днями. Такие замены возможны только при наличии письменного заявления, своевременно составленного данными сотрудниками на имя руководителя службы.

*Задание.*

1. Изучить информацию о распределении работников в зависимости от количества номеров и категории гостинице.
2. По полученным данным сделать график работы горничных.
3. Аргументировать ответ.

**Задача 10.** Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке.

*Задание. Составьте план ваших действий.*

**Задача 11.** Вы — администратор бизнес-центра. Гость, заказавший конференц-зал на завтра на 10.00, в 20.00 сегодня вспомнил, что не заказал необходимое оборудование.

*Задание. Составьте план ваших действий.*

Согласно ГОСТ Р 54831-2011 «Системы контроля и управления доступом. Устройства преграждающие управляемые. Общие технические требования. Методы испытаний».

СКУД — это совокупность средств контроля и управления доступом, обладающих технической, информационной, программной и эксплуатационной совместимостью.

СКУД - совокупность совместимых между собой аппаратных и программных средств, направленных на ограничение и регистрацию доступа людей, транспорта и других объектов в (из) помещения, здания, зоны и территории.

В большинстве случаев СКУД включает:

- устройства преграждающие управляемые (УПУ). Например, турникеты, двери, оборудованные управляемыми замками, ворота, шлагбаумы, шлюзы;
- устройства считывающие (УС), «считыватели». Например, устройства радиочастотной идентификации, дактилоскопические сканеры, устройства машинного зрения;
- контроллеры СКУД. Электронные микропроцессорные модули, реализующие аутентификацию объектов доступа, логику авторизации для доступа в те или иные помещения и области, управление УПУ;
- программное обеспечение СКУД. Необязательный элемент, позволяющий осуществлять централизованное управление контроллерами СКУД с персонального компьютера (ПК), формирование отчетов, разнообразные дополнительные функции;
- конверторы среды для подключения аппаратных модулей СКУД друг к другу и к ПК;
- вспомогательное неинтеллектуальное оборудование (блоки питания, кнопки), соединительные провода. Одним из важных понятий для понимания работоспособности СКУД является идентификатор доступа, или идентификатор (носитель идентификационного признака): уникальный признак субъекта или объекта доступа. В качестве идентификатора может использоваться запоминаемый код, биометрический признак или вещественный код (рисунок 1). Идентификатор, использующий

вещественный код - предмет, в который (на который) с помощью специальной технологии занесен идентификационный признак в виде кодовой информации (карты, электронные ключи, брелоки и др. устройства).



Рис. 1 Система контроля доступа для гостиниц

Система контроля доступа в номера для постояльцев гостиниц обеспечивает следующие функции:

- 1) Блокировка входа в номер.
- 2) Извещение о попытках несанкционированного доступа.
- 3) Интеграция в различные системы безопасности.
- 4) Контроль систем жизнеобеспечения в помещениях.
- 5) Блокировка отдельных помещений и предоставление доступа только для определенных лиц.
- 6) Учет количества персонала и постояльцев, а также свободных номеров.

#### *Задание*

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

4. Заполните таблицу «Классы замков»:

| Класс замка                                                | Характеристика замка |
|------------------------------------------------------------|----------------------|
| механические замки с обычными ключами                      |                      |
| механические замки с мастер-системой<br>ключевых цилиндров |                      |
| механические замки с ключами-перфо-<br>картами             |                      |
| кодовые механические или электромеха-<br>нические замки    |                      |
| электронные замки                                          |                      |

**Задача 12.** Хозяйственная служба предназначена для поддержания санитарно-гигиенических параметров в номерах и общественных помещениях отеля, а также для предоставления бытовых услуг постояльцам.

Ни одна гостиница не может обходиться без хозяйственной службы. Это самое большое подразделение отеля – 50% персонала работает именно в этой службе. Сотрудники службы имеют большую ценность для предприятия. Для того, чтобы работать в этой службе, надо обладать многими навыками и умениями.

Независимо от размера и структуры хозяйственной службы, управляющий отеля определяет, какие ресурсы будут задействованы в уборке.

Как правило, это:

- комнаты для гостей;
- коридоры;
- места общественного пользования;
- склады;
- прачечная;
- столовые;
- игровые комнаты;
- выставочные залы;
- столовые помещения;
- бассейн и внутренние дворики;
- магазины при гостиницах;
- тренажерные залы;
- служебные помещения;
- офисы менеджеров;
- мастерские по пошиву одежды.

Планирование – самая важная функция. Без компетентного планирования день за днем будут возникать неразрешимые проблемы.

1. Планирование работы хозяйственной службы начинается с создания списков материально-технических ресурсов. При этом они должны быть достаточно детализированы (у каждого типа номера должен быть свой список).

2. Расписание периодичности обслуживания.
3. Стандарты качества выполнения работ.
4. Стандарты производительности.
5. Планирование необходимого оборудования.

### **Методические указания**

В гостинице применяется следующие технологические документы:

1) типовые рабочие процедуры – содержат описание нормативных требований по составу, содержанию и порядку выполнения работ, по взаимодействию подразделений и служб в ходе их выполнения, а также временные нормативы.

Например,

- правила поведения обслуживающего персонала
- порядок заправки кроватей
- расположение телефонов в комнатах и в ванной
- количество и расположение вешалок в платяном шкафу
- время прихода горничной
- поминутные нормы времени уборки помещений (10 минут на туалет, 15 – на номер)

2) рабочие инструкции – конкретные методики выполнения работ, имеющие силу внутренних стандартов (уборка номера, сервировка стола, подготовка конференц-зала).

К технологическим документам относятся:

- Технологическая карта — это документ, содержащий необходимые сведения, инструкции для персонала, выполняющего некий технологический процесс или техническое обслуживание объекта.

- Описание
- Инструкции по выполнению работ
- Методические указания
- Должностные инструкции
- Описание маршрута, паспорт маршрута
- Рецепттурная карта

Ежедневно к началу 1-й утренней смены горничных ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report – основной рабочий документ, которым руководствуется начальник службы и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report – это отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В программу закладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- номера занятые, свободные, на брони;
- список номеров, оплаченных до 12;
- список гостей, выезжающих в любой день;
- сведения о конкретном госте;
- список постоянных гостей отеля;
- список нежелательных гостей отеля;



- статистика на день, месяц, год и др

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда.

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00:00 ч. текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинает заполнять один дежурный администратор в 00 ч., а заканчивает другой администратор в 24:00 ч. тех же суток.

На этаже дежурные по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа. По шахматке дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

В некоторых случаях в номер может быть поставлена дополнительная кровать или раскладушка. Это происходит, когда в гостинице нет мест или если туристы хотят жить в одном номере, а в гостинице нет свободных местноместных номеров. Дополнительную кровать ставят также для ребенка, если этого хочет гость. Оплата дополнительного места производится в размере 50% от основного места в стандартном номере и 100% в номере высшей категории.

Но не во всех гостиницах есть такая дополнительная услуга. В гостиницах высокого класса есть номера с кроватями для детей или диваны в многокомнатных номерах.

В процесс проживания может возникнуть необходимость изменения номера. Это происходит по просьбе гостя, если ему чем-то не понравился номер (шумно, недостаточно хороший вид из окна, приехал родственник и т.п.), или по служебной необходимости (неполадки оборудования, которые невозможно было устранить и т.п.). При переводе гостя в другой номер следует оформить разрешение, сделать пометку в анкете и других документах об изменении номера. Если новый номер более дорогой, то гостю выписывают счет на доплату. Если же номер более дешевый, то гостиница возмещает разницу в оплате.

При эксплуатации номерного фонда встречаются различные ситуации, им присваивают определённое название, определяя статус номера.

Например:

**ЗАНЯТ** - гость оформлен в данный номер.

**ПРОДЛЕНИЕ** - гость не выписан сегодня и остаётся ещё на ночь.

**ПЕРЕМЕНА** - гость уже уехал, но номер ещё не убран.

**БЕСПЛАТНЫЙ** - номер занят, но гость не платит за него.

**НЕ БЕСПОКОИТЬ** - гость просил не беспокоить.

**НЕ СПАЛ** - гость оформлен, но постель не была использована.

**ШКИПЕР** - гость покинул гостиницу без оплаты.

**СПЯЩИЙ** - гость рассчитался и выехал, но персонал по халатности не изменил статус номера вовремя;

**СВОБОДЕН И ГОТОВ** - номер убран, проверен и готов к заселению

**ПОЗДНЯЯ ВЫПСКА** - гость оплатил выезд после расчётного часа.

**ПОВРЕЖДЁН** - номер требует ремонта.

ЗАБЛОКИРОВАН - номер заблокирован, гость не может в него попасть без персонала.

Дежурный администратор должен в любой момент чётко представлять состояние номерного фонда (загрузку) в смене:

количество забронированных номеров

освобождающиеся к 12 ч

ожидаемый заезд

бронь руководства - заезд номера для свободного поселения.

Первый учёт производится рано утром. Напомнить гостю, что ему пора уезжать, можно, принуждать гостя к отъезду нельзя.

Гостиница \_\_\_\_\_

**Карта учета движения номерного фонда**

Этаж \_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

| № п/п | Номер комнаты | Тариф номера (места) | Время освобождения номера |      | За какой период оглачено | Время занятия номера |      | Фамилия, имя, отчество (наименование организации) заказавшего номер (место) | Простой номера |          |
|-------|---------------|----------------------|---------------------------|------|--------------------------|----------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|
|       |               |                      | Дата                      | Часы |                          | Дата                 | Часы |                                                                             | Кол-во часов   | На сумму |
| 1     | 2             | 3                    | 4                         | 5    | 6                        | 7                    | 8    | 9                                                                           | 10             | 11       |
|       |               |                      |                           |      |                          |                      |      |                                                                             |                |          |

Рис. 1. Карта учета движения номерного фонда.

#### Ведомость движения номерного фонда

| Номер комнаты | Тариф | Время освобождения<br>Дата<br>Час | Период оплаты | Время занятия<br>Дата<br>Час | Фамилия<br>Имя | Индекс поселения | Доп. места |
|---------------|-------|-----------------------------------|---------------|------------------------------|----------------|------------------|------------|
|               |       |                                   |               |                              |                |                  |            |

| № п/п | Ф.И.О. | Выезд |      | Подпись дежурного по этажу | Выезд |      | Подпись дежурного по этажу |
|-------|--------|-------|------|----------------------------|-------|------|----------------------------|
|       |        | Дата  | Часы |                            | Дата  | Часы |                            |
| 1     | 2      | 3     | 4    | 5                          | 6     | 7    | 8                          |
|       |        |       |      |                            |       |      |                            |

Рис. 2 Карта движения номерного фонда

*Задание. Заполните, представленную в задаче, документы по учету использования номерного фонда гостиницы.*

**Задача 13.** Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

*Задание*

*1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.*

*2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.*

*3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.*

**Задача 14.** Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

*Задание*

*Разъясните:*

*1.систему управления качеством услуг в гостинице*

*2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия*

*3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.*

**Задача 15.** Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

*Задание*

*1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.*

*2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.*

*3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.*

**Задача 16.** Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

*Задание*

*Обоснуйте:*

*а) особенности управления организацией в условиях конкуренции*

*б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции*

*в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.*

**Задача 17.** Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

*Задание*

*Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:*

*1.Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии*

*2.экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона*

*3.психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.*

**Задача 18.** На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

*Задание*

*1.Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».*

*2.Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.*

*3.Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.*

#### **Задание 4. Тематика рефератов и презентаций**

1. Правила предоставления гостиничных услуг (порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями)

2. Служба управления номерным фондом гостиницы

3. Служба питания и напитков гостиницы

4. Медицинская служба гостиницы

5. Инженерно-техническая служба гостиницы

6. Служба маркетинга и продаж гостиницы

7. Служба безопасности гостиницы

8. Служба управления персоналом гостиницы

9. Основные фонды гостиничных предприятий

10. Инженерно-техническое оснащение гостиницы

11. Стандарты гостинично-ресторанного комплекса: определение, методика составления

12. Обеспечение безопасности труда работников гостинично-ресторанного комплекса

13. Организационная и управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса. Правила формирования и построения иерархии подчиненности

14. Организационная деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства: определение и состав. Способы внедрения управленческих решений в гостинично-ресторанных комплексах

15. Генеральный менеджер и его роль в деятельности отеля

16. Отличительные признаки построения управленческой системы в организациях гостинично-ресторанного хозяйства РФ

17. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах

18. Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах

19. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах

20. Интерьер и его влияние на качество обслуживания
21. Организация питания в гостиницах и туристских комплексах
22. Эксплуатация номерного фонда
23. Технология работы службы приема и размещения гостей
24. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов
25. Управление качеством на предприятиях индустрии туризма
26. Информационные технологии гостиниц
27. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в отелях
28. Организационная структура крупного гостинично-туристского комплекса
29. Организационная структура малого гостинично-туристского комплекса
30. Статистическая отчетность гостинично-туристского комплекса
31. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
32. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий. Экстерьер здания гостиницы
33. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий
34. Инженерное оборудование гостиниц (системы отопления и водоснабжения, система вентиляции и кондиционирования воздуха, электрическое хозяйство)
35. Интегрированная информационная система коммуникаций гостиницы (кабельная и телефонная сети)
36. Оборудование службы приема и размещения
37. Оборудование и технология работы прачечных
38. Профессиональное технологическое оборудование гостиницы
39. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц
40. Оздоровительный центр в отеле: технология работы и функции
41. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство
42. Предоставление дополнительных услуг гостиницы
43. Рекламная и информационно-справочная деятельность гостиницы
44. Бизнес-центры и конференц-залы гостиниц
45. Организация приема и размещения гостей в гостинице

### **3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся**

#### **Перечень вопросов к дифференцированному зачету (зачету с оценкой):**

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.

2. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
3. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
4. Деловое общение. Этика и этикет.
5. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.
6. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
7. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
8. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
9. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
10. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
11. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
12. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
13. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
14. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.
15. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
16. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
17. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
18. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.
19. Виды угроз в гостинице. Кражи и другое.
20. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
21. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
22. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.
23. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Воровство в гостинице.
24. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
25. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
26. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

27. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения.

28. Потребительские предпочтения гостей российских гостиниц.

#### **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 студентов и учащихся 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 дифференцированного зачета с оценкой 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 дифференцированному зачету с оценкой экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании дифференцированного зачета) сдается преподавателю.

- Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать ситуационные 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 дифференцированный зачет с оценкой. Дифференцированный зачет с оценкой проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.