

Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор
«22» 04 2025 г. О.В. Котельникова

**Фонд оценочных средств
профессионального модуля
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности
служащего 25627 Портье /11695 Горничная**

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Разработчик:

Поплевина Екатерина Владимировна,
преподаватель ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00

Протокол № 8 от 22.04 2025 г.

Председатель  Е.В. Орликова

Согласовано:

Зам. директора по УПР

 С.Ю. Гусельникова

« 22 » 04 2025 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые /11695 Горничная и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен. Итогом экзамена является однозначное решение: «Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые /11695 Горничная освоен/не освоен».

1.2 Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.03.01. Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые /11695 Горничная	Экзамен
УП.03.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.03.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые /11695 Горничная	Квалификационный экзамен

2. Область применения фонда оценочных средств

Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы.

Таблица 2

Наименование объектов контроля и оценки (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
1	2	3	4
Профессиональные компетенции			
ПК 3.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	Задание 1,2,3,4,5,6,7	Экзамен Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ПК 3.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Задание 1,2,3,4,5,6,7	
Общие компетенции			
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Задание 1,2,3,4,5,6,7	Экзамен Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач	Задание 1,2,3,4,5,6,7	
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Задание 1,2,3,4,5,6,7	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную	Задание	

	коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	1,2,3,4,5,6,7	
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Задание 1,2,3,4,5,6,7	

3. Фонд оценочных средств

3.1. Задания для текущего контроля по МДК.03.01. Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье /11695 Горничная для 1 курса.

ЗАДАНИЕ 1 (практическое)

Практическое занятие № 1.

**Разработка стандартов обслуживания гостиничного предприятия или иного средства размещения
(1 курс, 1 семестр)**

Тема: Организация работы портье.

Цель: формирование практических навыков стандартизации службы приема и размещения.

Задачи:

- получить практические навыки работы со стандартами СПиР.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Разработайте стандарты СПиР собственного гостиничного предприятия. Дайте характеристику стандартов в соответствии со спецификой гостиничного предприятия/иного средства размещения.

Стандарты	Описание
Стандарт внешнего вида	
Стандарт приветствия	
Стандарт бронирования	
Стандарт регистрации	
Стандарт выписки	

Практическое занятие №2.

**Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия портье с другими отделами гостиницы
(1 курс, 1 семестр)**

Тема: Организация работы портье.

Цель: закрепление знаний принципов взаимодействия портье с основными службами гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться описывать взаимодействие портье со службами предприятия

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Опишите взаимодействие портье со службами предприятия.

<i>Службы гостиничного предприятия</i>	<i>Портье</i>
Служба эксплуатации номерного фонда отеля	
Отдел банкетинга	
Финансовый отдел	
Кухня	
Служба сервиса	
Служба технического отдела	
Служба приема и размещения	

Задание 2. Обыграйте ситуационные задачи за стойкой регистрации:

- Гость хочет взять машину на прокат для поездки в Тамбов на завтрашний день.
- Гость желает узнать о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры народных промыслов.
- Гость подходит на ресепшн и сообщает, что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор, а также повредило его имущество.
- В 12:30 горничная сообщает, что гость из номера (номер комнаты) должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере.

Практическое занятие № 3. Процесс передачи смены СПиР (1 курс, 1 семестр)

Тема: Организация работы портье.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, развитие ответственности и самостоятельности за принятие индивидуальных решений и работу в совместной деятельности.

Задачи:

- научиться передавать смену СПиР.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Ролевая игра: обыграйте процесс передачи смены СПиР. Представьте ситуацию в гостиничном предприятии, где происходит передача смены ночного аудита утренней службе.

Практическое занятие №4. Расчет показателей деятельности гостиничных предприятий (1 курс, 1 семестр)

Тема: Организация работы портье.

Цель: выработать навыки по расчету показателей деятельности гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться рассчитывать показатели деятельности гостиничного предприятия (KPI).

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Рассчитайте показатели деятельности гостиничного предприятия (KPI). Отель «Атлантида» за прошлый год продал 32751 номера. Номерной фонд отеля – 124 номеров. Вычислите Occupancy% отеля за прошлый год.

Задание № 2. REV отеля за 11.11.2019 г. составил 10200 рублей (включая НДС 18%) и Occupancy% составил 85%. Сколько составит RevPAR с НДС и без него.

Задание № 3. Отель за прошлый год получил доход от продажи номеров 520 180 540,00 рублей (включая НДС 18%). Номерной фонд отеля - 155 номеров. Вычислите KPI :RevPAR с НДС и без него.

Задание № 4. Отель «Олимп» за прошлый год продал 32589 номера. Номерной фонд отеля – 226 номеров. 4 номера весь год были в статусе ООО. Вычислите фактический Occupancy% за прошлый год.

Практическое занятие №5

Анализ текста и решение ситуационных задач «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». (1 курс, 1 семестр)

Тема: Организация работы портье.

Цель: формирование умения анализировать и действовать в рамках документа, регламентирующего деятельность гостиницы.

Задачи:

- научиться работать с нормативно правовой базой.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

Дайте полный письменный ответ, основываясь на определенных пунктах Правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Письменно прокомментируйте ситуации.

Ситуация 1. Гость заранее забронировал номер в вашей гостинице себе и своему ребенку 8 лет. У гостя с собой были водительские права и свидетельство о рождении ребенка. Он предъявил их при регистрации. Можете ли вы заселить гостей?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 2. В вашу гостиницу без предварительного бронирования хотят заселиться молодой человек 17 лет и девушка 16 лет. При регистрации гости предъявили свои паспорта. Можете ли вы заселить гостей?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 3. В гостинице установлен расчётный час (время выезда из отеля) - 10:00, время заезда в гостиницу - 8:00. Правомерно ли такое решение?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 4. Расчётный час в загородной гостинице 14:00. Время заезда в гостиницу 17:00. Есть ли здесь нарушение?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 5. Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги: стирка белья, завтрак в номер, ежедневная побудка, заказ такси, доставка в номер цветов, доставка в номер корреспонденции. Все ли перечисленные услуги должен оплатить гость?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 6. Гость желает оплатить номер и все дополнительные услуги по счёту при выезде из отеля. Вправе ли гостиница настаивать на оплате до оказания гостиничных услуг?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 7. Гость хочет поселиться в гостиницу на 6 часов. Администратор не отказывает гостю в поселении, но требует оплаты за полные сутки, мотивируя это тем, что в гостинице не предусмотрен почасовой тариф. Правомерны ли действия администратора?

Ответ: _____ Пункт _____

Практическое занятие № 6.

Бронирование (1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила приема, регистрации и поселения гостей.

Цель: формирование умения осуществлять бронирование номера.

Задачи:

- научиться работать с программой бронирования.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация 1. Петрова Ирина Павловна хочет забронировать номер для себя в вашем отеле на 1 человека с 15 ноября по 23 ноября. Приедет в 14.00. Ее интересуют услуги парковки. Стоимость номера не важна, но важно, чтобы была большая комфортная кровать и красивый вид из окна. Ирина Павловна предпочитает трехразовое питание в отеле. Бронирование предпочитает не гарантировать.

Трансфер не нужен.

Ее контактные данные: +79119559955, irinapetrova@gmail.com

Ситуация 2. Иванов Петр Сергеевич хочет забронировать номер для себя в вашем отеле на 1 человека с 16 ноября по 19 ноября. Приедет рано утром. Его интересует, если ли Интернет в номере. Предпочитает жить в номерах повышенной комфортности. Очень важно, чтобы была рабочая зона со столом в номере.

Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Будет завтракать в отеле. Трансфер не нужен. Его контактные данные: +79119555599, ivanov@gmail.com

Ситуация 3. Василькова Маргарита Петровна хочет для себя забронировать двухместный номер с отдельными кроватями в вашем отеле для 2 человек с 1 декабря по 9 декабря. Приедут около 18.00. Интересует наличие кофе-машины в номере и вид из окна на реку. Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Будет завтракать и ужинать в отеле. Трансфер нужен. Встретить дневной рейс из г. Санкт-Петербург 1 декабря в аэропорту Талаги. Ее контактные данные: +79115775577, vasmarpet@mail.ru

Ситуация 4. Калиткина Людмила Васильевна хочет забронировать одноместный номер в вашем отеле для 1 человека с 3 декабря по 5 декабря. Приедет рано, но не готова доплачивать за ранний заезд. Хочет номер подешевле. Бронирование предпочитает не гарантировать. В отеле питаться не будет. Трансфер не нужен. Ее контактные данные: +79112223344, kalitkinalv@mail.ru

Ситуация 5. Колобов Дмитрий Константинович хочет забронировать одноместный номер для своего сына 16 лет в вашем отеле с 12 декабря по 17 декабря. Интересуется, какие документы нужны будут при заселении. Важно, чтобы в номере был мини-бар и Интернет. Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Интересуют только завтраки. Трансфер не нужен. Его контактные данные: +79114445566, kolobdk@mail.ru

Практическое занятие № 7.

Заполнение карты гостя

(1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила приема, регистрации и поселения гостей.

Цель: формирование умения осуществлять процедуру приема и регистрации гостя при заселении в гостиницу.

Задачи:

- научиться заполнять карту гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните карту гостя согласно выбранной ситуации.

<i>Guest Card</i>		<i>Guest Card</i>	
Hotel Novotel Arkhangelsk ★★★★ Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia Telephone: +7 (8182) 22-99-88 Fax: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com Web Page: www.novotel.com/9764 		Name: N° of persons: Room number: Check in: 14:00 Check out: 12:00 Dietary: 	

Задание 2. Заполните регистрационную форму согласно выбранной ситуации.

Guest Registration Form			
Arrival date	Departure date	Room Number	Number of Guests
Name		Address	

City	Country
Telephone	E-mail:
Passport / ID Number	Passport / ID Issued Date
Date of birth	Nationality
Notes:	
Deposit:	
Guest Signature:	
Date:	

3. Миграционная карта.

Применение № 1
в Протоколе между Министерством внутренних дел Российской Федерации и Министерством внутренних дел Республики Беларусь о порядке регистрации Соплежников между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Беларусь об использовании миграционной карты с даты вступления в силу 3 октября 2004 года.

"Б" (Въезд/Departure)	
Российская Федерация Республика Беларусь Russian Federation Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card	Серия/Serial ADB № 003 636 056
Фамилия/Surname (Family name)	К И М
Имя/Given name(s)	А В И Д
Отчество/Patronymic	
Дата рождения/Date of birth	Дни/Day 09 Месяц/Month 03 Год/Year 1973
Пол/Sex	Муж/Male ☒ Жен/Female ☐
Гражданство/Nationality	США
Документ, удостоверяющий личность/Document or other ID	Виза/Visa number: 20 0619109
Цель визита (по какой подкатегории) Purpose of visit (by subcategory): Секретариат/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Насилье/Force, Прочее/Other	Ссылка с пропущенной страницей (или указанием гражданского лица, фамилии, имени, отчества) (фамилия, имя, отчество) (last name, first name, middle name of last name in company, locality): ООО Дельта-отель
Срок пребывания/Duration of stay	С 14.11.2021 по 18.11.2021
Служебные отметки/For official use only	
Въезд в Российскую Федерацию/Республику Беларусь/Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus	Выезд из Российской Федерации/Республики Беларусь/Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus

Печень разрезана
К И М

4 Данные гостиницы: ООО «Дельта-отель», гостиница «Новотель Архангельск» («Novotel Arkhangelsk»)

Адрес: 163000, Россия, Архангельская область, г. Архангельск,

Набережная Северной Двины, д. 55

Телефон: 8 (8182) 22-99-88 ресепшен

Факс: +7 (8182) 229-988

E-mail: H9764@accor.com

ИНН/КПП 2901251645/ 290101001

Представитель гостиницы – ваши данные.

Практическое занятие № 9. Расчет оплаты за проживание (1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила приема, регистрации и поселения гостей.

Цель: формирование умения осуществлять расчет оплаты за проживание.

Задачи:

- научиться производить расчет расчетного часа.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Изучите примеры расчета оплаты за проживание. Учтите, что правилами проживания в гостинице установлено:

Расчетный час – с 12 часов по местному времени;

Время заезда – с 14 часов по местному времени.

Гостиница берет дополнительную оплату за проживание в случае раннего заезда и позднего выезда (см. Таблица №3).

Задача №1.

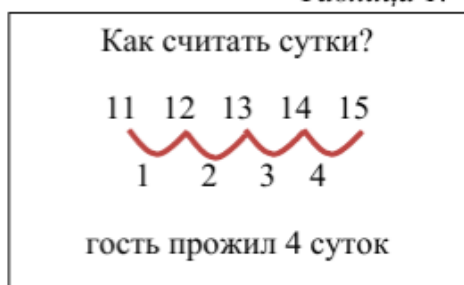
Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки.

Заезд: 11.1 в 18:00.

Выезд: 15.1 в 07:00.

Таблица 1. Как считать сутки?

Таблица 1.



Заезд состоялся после указанного расчетного часа (14:00), поэтому никакой дополнительной платы с гостя не взимается.

Выезд состоялся до указанного расчетного гость прожил 4 суток часа (12:00), поэтому с гостя так же не взимается никакой дополнительной платы. Таким образом, общая стоимость проживания составит 33400 руб. (8350 руб. * 4 суток). Пример подсчета количества суток проживания можно посмотреть в таблице №1.

Задача №2.

Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки.

Заезд: 11.1 в 14:00.

Выезд: 15.1 в 15:00.

В данном случае гость задержался в отеле на 3 часа после расчетного часа (12:00), поэтому он дополнительно оплачивает это время пребывания в гостинице. Согласно правилам гостиницы, представленным в таблице №3, доплата составит 20% от стоимости номера, т.е. 1670 руб. (8350 руб. * 0,2). Таким образом, общая стоимость проживания составит 35070 руб. (8350 руб. * 4 суток + 1670 руб.).

Запись задачи оформляется следующим образом (см. таблица 2):

Таблица 2.

Задача №1.	Задача №2.
Дано: Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки. Заезд: 11.10 в 18:00. Выезд: 15.10 в 07:00.	Дано: номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки. Заезд: 11.10 в 14:00. Выезд: 15.10 в 15:00.
Решение: $8350 \cdot 4 = 33400$ (руб.)	Решение:
Ответ: стоимость проживания составит 33400 руб.	$8350 \cdot 4 + 8350 \cdot 0,2 = 33400 + 1670 = 35070$ (руб.)
	Ответ: стоимость проживания составит 35070 руб.

Задание 2.

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными.

Правилами проживания в гостинице установлено:

Расчетный час – с 12 часов по местному времени;
 Время заезда – с 14 часов по местному времени.
 Гостиница берет дополнительную оплату за проживание в случае раннего заезда и позднего выезда (см. таблица 3):

Таблица 3.

Время заезда	Оплата	Время выезда
13:00 – 13:59	10% от стоимости номера	12:00 – 13:59
12:00 – 12:59	15% от стоимости номера	14:00 – 14:59
11:00 – 11:59	20% от стоимости номера	15:00 – 15:59
10:00 – 10:59	25% от стоимости номера	16:00 – 16:59
00:00 – 09:59	50% от стоимости номера	17:00 – 18:59
	Полная стоимость	После 19:00

Оформите задачи, как показано в примерах с задачами №1 и №2 выше.

- 1) Номер «Стандарт» стоимостью 3950 руб.
 Заезд: 15.11 в 19:50.
 Выезд: 19.11 в 06:20.
- 2) Номер «Комфорт» стоимостью 4850 руб.
 Заезд: 12.11 в 13:40.
 Выезд: 15.11 в 12:45.
- 3) Номер «Полу-люкс» стоимостью 7350 руб.
 Заезд: 11.11 в 23:10.
 Выезд: 16.11 в 14:30.
- 4) Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб.
 Заезд: 10.11 в 20:10.
 Выезд: 17.11 в 16:45.
- 5) Номер «Представительский» стоимостью 6350 руб.
 Заезд: 15.11 в 18:40.
 Выезд: 17.11 в 19:10.
- 6) Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб.
 Заезд: 19.11 в 21:30.
 Выезд: 22.11 в 22:10.
- 7) Номер «Стандарт» стоимостью 3950 руб.
 Заезд: 15.11 в 02:50.
 Выезд: 16.11 в 14:45.
- 8) Номер «Полу-люкс» стоимостью 7350 руб.
 Заезд: 19.11 в 07:30.
 Выезд: 19.11 в 15:20.
- 9) Номер «Комфорт» на 2 взрослых стоимостью 5850 руб.
 Заезд: 21.11 в 05:40.
 Выезд: 24.11 в 21:30.
- 10) Номер «Стандарт» на 2 взрослых стоимостью 4950 руб.
 Заезд: 14.11 в 16:00.
 Выезд: 21.11 в 10:50.

Практическое занятие № 10. Заполните счета гостя

(1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила приема, регистрации и поселения гостей.

Цель: Цель: формирование умения правильно осуществлять процедуру выселения гостя.

Задачи:

- научиться осуществлять процедуру выселения гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните счета гостя согласно выбранной ситуации.

Hotel Novotel Arkhangelsk ★★★★★	Document number:	20160301
Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia		Room №
Telephone: +7 (8182) 22-99-88 Telephone: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com Web Page: www.novotel.com/9764		

Invoice					
#	Item	↓	Unit price	Quantity	Total
1	Accommodation	0	0,00 P		0,00 P
2	Package	0	0,00 P		0,00 P
3	Mini-bar:	↓			
			0,00 P		0,00 P
			0,00 P		0,00 P
			0,00 P		0,00 P
			0,00 P		0,00 P
			0,00 P		0,00 P
4	Room service				0,00 P
					0,00 P
					0,00 P
					0,00 P
	Payment				0,00 P

Hotel Novotel Arkhangelsk ★★★★★	Document number:	20160301
Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia		
Telephone: +7 (8182) 22-99-88		
Telephone: +7 (8182) 229-988		
E-mail: H9764@accor.com		
Web Page: www.novotel.com/9764		-

Invoice				
#	Item	Unit price	Quantity	Total
3	Mini-bar:			
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
4	Room service			0,00 ₺
				0,00 ₺
				0,00 ₺
				0,00 ₺
	Payment			0,00 ₺
Total due (VAT included)				0,00 ₺

Задание 2. Заполните чеки согласно выбранной ситуации.

Novotel Arkhangelsk ★★★★★ Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia Telephone: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com CREDIT CARD _____ cashier	Novotel Arkhangelsk ★★★★★ Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia Telephone: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com FISCAL	Novotel Arkhangelsk ★★★★★ Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia Telephone: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com FISCAL
--	---	---

Практическое занятие № 11.
Решение ситуационных задач. Работа с жалобами.
(1 курс, 1 семестр)

Тема: Предоставление дополнительных и индивидуальных услуг.

Цель: формирование умения работать с жалобами гостей отеля.

Задачи:

- научиться работать с жалобами клиентов.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Разделите жалобы по категориям. Занесите номера жалоб в соответствующую категорию в таблице.

Невыполнение или ненадлежащее исполнение гостиничных услуг						Несвоевременное информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания						Недостоверная или неточная информация о гостиничном продукте					

1. Отсутствие дополнительных услуг заявленных на сайте отеля.
2. Предоставление номера более низкой категории без предупреждения.
3. Заселение гостя в грязный номер.
4. Несоответствие категории отеля, заявленной на сайте.
5. Повышение цены на номер во время проживания гостя.
6. Некачественная уборка номера.
7. Несвоевременная смена постельного белья.
8. Неисправное оборудование в номере.
9. Wi-Fi ловит только в холле, а на сайте отеля информация о том, что он есть по всему отелю.
10. Гость не знал, что мини-бар платная услуга.
11. В номере не оказалось кофе-машины, а на сайте она была заявлена.
12. Неправильные расчеты при оплате.
13. На сайте отеля заявлен завтрак «шведский стол», а подают чай и булочку.
14. Несоблюдение сроков выполнения заказа.

Задание 2. Заполните журнал регистрации жалоб и претензий данными из ситуаций 1-3.

п/п №	ФИО заявителя	№ ком-наты	дата и время обращения	краткое изложение жалобы	принятые меры	отметка о сообщении гостю, о результатах	ФИО сотрудника	подпись (виза) руководителя подразделения

Ситуация 1. Петрова Ирина Павловна проживает в вашем отеле в № 404 «Комфорт» с 15 ноября по 23 ноября. 17 ноября в 18:30 гость пожаловался на некачественную уборку номера. Гость сообщил, что в номере не пропылесосили и не сделали влажную уборку.

Ситуация 2. Иванов Петр Сергеевич проживает в вашем отеле в № 401 «Представительский» с 16 ноября по 19 ноября. Утром 17 ноября гость сообщил, что в номере не работает кондиционер.

Ситуация 3. Василькова Маргарита Петровна проживает в вашем отеле в № 507 «Люкс» с 13 ноября по 18 ноября. Гость жалуется, что администратор слишком долго оформляла счет, гость совсем не ожидала 40 минут потратить на оформление счета. Кроме того, позже гость обнаружила, что в счете была допущена ошибка, неправильно посчитаны дополнительные услуги.

Практическое занятие № 12

Формирование дополнительных услуг гостиницы (1 курс, 1 семестр)

Тема: Предоставление дополнительных и индивидуальных услуг.

Цель: выработать навыки по формированию дополнительных услуг гостиницы.

Задачи:

- научиться составлять коммерческое предложение.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составить коммерческое предложение отеля на организацию мероприятия.

Запрос от гостя:

Добрый день!

Уважаемый менеджер по организации конференц-мероприятий в гостинице «Riviera Sunrise Resort & Spa 5*», прошу организовать для сотрудников косметической компании «Spring» конференц-мероприятие на 20 марта с 11.00 – 18.00, с возможностью проживания в Вашей гостинице с 19 марта (заезд – после 20.00) по 21 марта (поздний выезд в 18.00).

Общее количество участников конференции – 24 участника, предпочтения в размещении двухместные стандартные номера или улучшенные номера. Тип питания – завтрак.

Интересует следующая информация:

- варианты и стоимость проживания;

- варианты проведения конференции: залы, рассадка, оборудование;
- стоимость и фуршетное меню;
- трансфер с ж/д г. Симферополь до гостиницы и обратно.

С уважением, менеджер косметической компании «Spring»

Волкова Ирина

Тел.: 7978 123 45 67

Эл. почта: irina.spring@mail.ru

Алгоритм составления коммерческого предложения:

1. Составить коммерческое предложение в виде письма на бланке в формате Word.

Требования к оформлению текстовой части работы:

- формат листа А4, ориентация – книжная
- шрифт Times New Roman, шрифт – 14, интервал – 1,5 (по тексту), текст по ширине листа

- по центру, выделенный жирным шрифтом – Практическая работа. Формирование дополнительных услуг гостиницы. Коммерческое предложение отеля на организацию мероприятия. Ниже по центру Иванова Мария Ивановна, группа _____.

- абзацы в тексте начинаются с отступа – 1,25 см;

- оформить предложение логотипом гостиницы, необходимыми фото.

2. Коммерческое предложение составляется в виде письма по следующему примеру:

« Уважаемая _____, добрый день!»

Благодарим Вас за запрос в отель « _____ » на организацию конференции _____ (дата).

Мы можем предложить Вам для размещения номера категории _____, (описание, фото прилагается) по стоимости _____. Общая стоимость за проживание с _____ по _____ составит: (расписать стоимость проживания), с учетом завтрака. Кроме этого в стоимость проживания включено: _____

Мы рады предложить Вам для организации деловой части конференц-зал отеля « _____ » (название конференц-зала), для проведения кофе-брейков – зал « _____ ». (фото прилагаются)

Для проведения вечернего фуршета наилучшим образом подойдет ресторан « _____ », расположенный на территории нашего отеля. (фото прилагаются).

Оборудование: _____. Вы можете привезти свое оборудование.

Алкогольные напитки: мы рассчитали легкие алкогольные напитки на один час (с российскими винами). Если Вы хотели бы привезти свой алкоголь, то стоимость пробкового сбора составит 600 руб. на человека.

Фуршет: на фуршет мы предложили фуршетное полноценное меню. Если Вы хотели бы легкий фуршет, есть возможность выбрать несколько канапе на человека (6-8 канапе).

Детализованную стоимость услуг, а также меню фуршета направляю во вложениях к данному письму.

Ирина, могла бы я пригласить Вас к нам в отель для ознакомления с конференц-залами?

С уважением,

Воронина Ольга

Менеджер отдела продаж

Тел: _____

Эл. почта: _____

3. Составить Приложения к коммерческому предложению: предварительная смета, фуршетное меню, услуги трансфера.

Приложение 1. Смета мероприятия.

Дата мероприятия: _____
 Ответственный менеджер: _____
 Тел.: _____
 Эл. почта: _____
 Клиент: _____
 Название мероприятия: _____

Аренда залов						
Дата	Название зала	Время	Мероприятие	Рассадка	Количество гостей	Стоимость
Питание						
Дата	Время	Тип	Место	Стоимость	Количество гостей	Общая стоимость
Итого по меню:						
Обслуживание 10%:						
Итого по меню с учетом обслуживания:						

Приложение 2. Фуршетное меню.

Холодные закуски: _____
 Горячие закуски: _____
 Десерты: _____

Цены указаны в рублях РФ. 10% за сервисное обслуживание будут включены к стоимости меню и напитков.

Приложение 3. Услуги Трансфера.

В качестве трансфера с ж/д г. Симферополь до гостиницы, предлагаем воспользоваться нашими _____ (наименование транспорта), вместимостью ____ мест. (фото прилагается)
 Стоимость трансфер услуг составит: _____

Практическое занятие № 13. Технология работы поэтажного персонала (1 курс, 1 семестр)

Тема: Предоставление дополнительных и индивидуальных услуг.

Цель: выработать навыки по разработке работы поэтажного персонала

Задачи:

- научиться работать со штатным расписанием.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Разработать организационную структуру мини-отеля на 30 номеров.

Задание 2. Сформировать график работы персонала мини - отеля.

Задание 3. Разработать штатное расписание.

Задание 4. Разработать должностную инструкцию для портье.

Практическое занятие № 14.

Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы (1 курс, 1 семестр)

Тема: Предоставление дополнительных и индивидуальных услуг.

Цель: выработать навыки по работе портье с работниками поэтажной службы.

Задачи:

- научиться составлять комплект гостевых принадлежностей для различных категорий номеров гостиничного фонда.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составить комплект гостевых принадлежностей для двухместного номера категории «люкс» в бизнес отеле 4 звезды.

Задание 2. Составить комплект постельных принадлежностей для двухместного номера категории «сьюит» в курортном отеле 5 звезд.

Практическое занятие № 15

Технология уборки номерного фонда гостиницы (1 курс, 1 семестр)

Тема: Предоставление дополнительных и индивидуальных услуг.

Цель: изучить технологии уборки номерного фонда с применением новейших технологий обслуживания.

Задачи:

- научиться составлять комплект уборочных материалов для уборки гостиничных номеров.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составить комплект уборочных материалов для генеральной уборки гостиничного одноместного номера категории «супериор» в курортном отеле.

Задание 2. Составить технологическую схему текущей уборки гостиничного номера категории «апартамент».

Практическое занятие № 16

Пути разрешения конфликтных ситуаций на гостиничном предприятии (1 курс, 1 семестр)

Тема: Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Цель: выработать навыки по решению и экстраординарных ситуаций.

Задачи:

- научиться действовать в экстраординарных ситуациях.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Проанализируйте представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Перечислите ошибки, допущенные сотрудником.

Семейная пара подходит к стойке Службы приема и размещения гостей. Гости сдают ключи и сообщают о том, что выезжают из отеля. Администратор проверяет профайл гостя (карту гостя).

А: Одну минуту. Вы должны доплатить за рум сервис.

Г: Что такое рум сервис?

А: Вы заказывали в номер еду...

Г: Ничего мы не заказывали!

А: Как это не заказывали?! Вы вчера завтракали в номере!!
Г: Так это же был завтрак, а он входит в стоимость номера!
А: В стоимость номера входит завтрак в ресторане отеля, а не в номере.
Г: Какая разница, где мы завтракали?! Мы же уже за все заплатили! Мы не будем платить потому что...
А (перебивая гостей): Правила нашего отеля предусматривают, что заказ еды или напитков в номер оплачивается отдельно.
Г: Нас никто об этом не предупреждал! Что это за беспорядок?! Позовите менеджера! (Около стойки регистрации начинают скапливаться гости, ожидающие своей очереди и заинтересованно наблюдающие за развитием конфликта).
А: На бланке заказа завтрака проставлены цены, так что доплатить все же придется. А менеджер не скажет вам ничего нового.
Г: Мы думали, цены стоят для тех, у кого номер без завтрака... Но все равно нас должны были предупредить!!! Мы не можем заплатить!
А: Мне очень жаль, но в таком случае я вынужден вызвать полицию.
Г: Ладно, мы заплатим – не хотим опоздать на самолет...
А: Прекрасно, с вас 2540 рублей. До свидания.

Практическое занятие № 17 **Оформление заявок на оказание дополнительных услуг** **(1 курс, 1 семестр)**

Тема: Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Цель: изучение оформления бланков документов на оказание дополнительных услуг (транспортных и бытовых).

Задачи:

- научиться заполнять бланки документов на оказание услуг в соответствии с заданием.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните бланки заказа в соответствии с заданием:

1. Бланк талона на парковку (Форма А), Бланк квитанции на оплату автостоянки гостиничного комплекса (Форма № 11-Г)
2. Бланк заказа для химчистки и глажки от имени гостя (Форма Б), прайс-лист на услуги гостиницы (Приложение 1).

Варианты заданий:

1. Привалов С.Б., адрес прописки гор. КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, забронировал одноместный номер 405 с 01.08.2017 по 05.08.2017. Приехал и уехал вовремя на автомашине СИТРОЕН СЗ ПИКАССО, цвет синий, рег. знак Р891ТС 197. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Привалов С.Б., номер 405, 02.08.2017 попросил отдать в химчистку (экспресс-сервис) его костюм и галстук и погладить выходную сорочку (обычный сервис). Костюм и сорочку принести на вешалке до 13.00.

2. Петров И.С., адрес прописки ВОРОНЕЖСКАЯ обл., пос. ЛЕСНОЕ, улица ОРЕХОВАЯ дом 25 кв. 13, забронировал одноместный номер 109 с 09.05.2017 по 15.05.2017. Приехал вовремя, уехал в 13.00 на автомашине ЛЕКСУС RX 350, цвет черный, рег. знак С858ЕО 197. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Петров И.С., номер 109, 11.05.2017 попросил отдать в химчистку пуловер и джинсы (обычный сервис). Пуловер и джинсы принести в сложенном виде до 17.00.

3. Сорока Б.Л., адрес прописки: гор. МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 корп .8 кв. 12, забронировал одноместный номер 723 с 12.11.2017 по 13.11.17. Приехал вовремя, уехал в 15.00 на автомашине ВАЗ 21101, цвет белый, рег. знак М811ТК 64 Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Сорока Б.Л., номер 723, 12.11.2017 попросил отдать в

химчистку (экспресс-сервис) его пиджак и погладить брюки (обычный сервис). Пиджак и брюки принести на вешалке до 18.00.

4. Платонова М.Н., адрес прописки: гор. НОВОСИБИРСК улица НОВАЯ дом 421 кв. 15, забронировала двухместный номер 216 с 20.01.17 по 23.01.17. Приехала и уехала вовремя на автомашине РЕНО ДАСТЕР, цвет темно-красный, рег. знак С333ЕУ 198. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Платонова М.Н., номер 216, 21.01.17 попросила отдать в химчистку и погладить свое вечернее платье и платье дочери (экспресс-сервис). Платья принести на вешалке до 12.00.

5. Кириков А.С., гор. АРХАНГЕЛЬСК улица ТИММЕ дом. 2 кв. 232, забронировал одноместный номер 325 с 16.04.2017 по 19.04.2017. Приехал вовремя, уехал в 17.00 на автомашине КРАЙСЛЕР-ВОЯЖЕР, цвет черный, рег. знак С 341 НХ 150. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Кириков А.С., номер 325, 16.04.2017 попросил отдать в химчистку его пиджак, джинсы сына и юбку жены (экспресс-сервис) и погладить брюки (обычный сервис). Пиджак, джинсы, брюки и юбку принести на вешалке до 14.00.

6. Светлова Е.П., адрес прописки: гор. МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 корп. 8 кв. 12, забронировала одноместный номер 107 с 30.10.2017 по 09.11.2017. Приехала и уехала вовремя на автомашине ФОЛЬСВАГЕН ГОЛЬФ, цвет серебристый, рег. знак А 777 ТО 177. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Светлова Е.П., номер 107, 03.11.2014 попросила отдать в химчистку свою юбку и комбинезон дочери (обычный сервис) и погладить блузу (обычный сервис). Юбку, комбинезон и блузу принести на вешалке до 17.00.

7. Субботина Т.Н., адрес прописки: гор. МОСКВА, улица КОРАБЛЕСТРОИТЕЛЕЙ дом 20 корп. 1 кв. 12, забронировала двухместный номер 253 с 27.11.2017 по 28.11.2017. Приехала и уехала вовремя на автомашине ЧЕРРИ ТИГГО, цвет зеленый, рег. знак Х 411 ТО 97. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Субботина Т.Н., номер 253, 27.11.2017 попросила отдать в химчистку сорочку шелковую и пуловер мужа (обычный сервис), а также погладить свой костюм и блузу (экспресс-сервис). Вещи принести на вешалке до 14.00.

8. Курдов В.И., адрес прописки: гор. АРХАНГЕЛЬСК, улица КОРАБЛЕСТРОИТЕЛЕЙ дом 2 кв. 12, забронировал двухместный номер 444 с 17.11.2017 по 26.11.2017. Приехал и уехал вовремя на автомашине ПЕЖО, цвет белый, рег. знак А 411 ТО 78. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Курдов В.И., номер 444, 20.11.2017 попросил погладить свой костюм и сорочку (экспресс-сервис). Вещи принести на вешалке до 14.00.

9. Семенова И.К., адрес прописки: гор. ВОЛОГДА, улица ЛЕНИНГРАДСКАЯ дом 10 кв. 42, забронировала одноместный номер 1022 с 07.11.2017 по 10.11.2017. Приехала и уехала вовремя на автомашине РЕНО, цвет зеленый, рег. знак У 211 НО 35. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Семенова И.К., номер 1022, 07.11.2017 попросила отдать в химчистку вечернее платье, а также погладить костюм и блузу (экспресс-сервис). Вещи принести на вешалке до 14.00.

10. Кирбасов М.Э., адрес прописки: гор. НОВЫЙ УРЕНГОЙ, улица ВЕРНОСТИ дом 8 кв. 12, забронировал одноместный номер 411 с 01.11.2017 по 05.11.2017. Приехал и уехал вовремя на автомашине ЛАДА, цвет синий, рег. знак Х 411 ТО 89. Стоимость стоянки - 200 руб./сутки. Пени – 50 руб./час. Кирбасов М.Э., номер 411, 02.11.2017 попросил погладить свой костюм и сорочку (экспресс-сервис). Вещи принести на вешалке до 14.00.

Пожалуйста, предъявите этот
талон Администратору
парковки

ТАЛОН НА ПАРКОВКУ

(отдается Гостю)

В случае утери парковочного талона
а/м будет выдаваться Владелец
при предъявлении им документов
на право владения а/м

№ в отеле _____

Ф.И.О. _____

А/м _____

№ _____

Дата с _____ по _____

Подпись
Администратора парковки _____

Подпись Владелец а/м _____

ТАЛОН НА ПАРКОВКУ

(остается у Администратора парковки)

№ в отеле _____

Ф.И.О. _____

А/м _____

№ _____

Дата с _____ по _____

Подпись
Администратора парковки _____

Подпись Владелец а/м _____

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС
АВТОСТОЯНКА

Квитанция № _____ серия № _____

На прием и выдачу автотранспорта:

Выдана гр. _____
(Ф.И.О.)

Проживающему _____

Марка а/м _____ цвет _____

Гос.номер _____

Прием «__» _____ 20__ г. ч. _____ мин. _____

Выдача «__» _____ 20__ г. ч. _____ мин. _____

Время стоянки _____

Оплата _____ Пени _____ руб.

Итого: _____ руб

Подписи _____

(Кассир)

(Охранник)

Примечание: За материальные ценности, находящиеся в салоне автомобиля, щетки, очистители и зеркала, администрация гостиницы ответственности не несет

Заказ для химчистки и глажки

Требуемое
подчеркнутьТолько
погладить

Рубашка/блузка

На вешалке

Сложенные

Просьба обратиться к портье или вывесить бланк заказа
для горничной с наружной стороны двери.

Имя _____ Комната № _____
 Дата _____ Доставка до _____
 Особые инструкции _____

Примечание: Количество вещей просьба заносить в левую графу формуляра
(в противном случае счет гостиничный)

Обычный сервис:		Заказ до 9.00 ч	
		Доставка до 18.00 ч	
Экспресс-сервис:		Заказ до 10.00 ч	
(50 % наценка)		Доставка в течение 4 ч	
Мужчины	Цена, руб.		Сумма
Костюм			
Пиджак			
Брюки			.
Джинсы			
Пальто			
Сорочка шелковая			
Пуловер			
Галстук			
Шарф			

Женщины	Цена, руб.		Сумма
Платье			
Вечернее платье			
Костюм			
Жакет			
Юбка			
Брюки			
Шорты			
Джинсы			
Пальто			
Блуза шелковая			
Пуловер			
Шарф			
Футболка			
Жилет			
Комбинезон			
Итого:			

Гостиница не несет ответственности ни за изменение размера или цвета вещей, ни за пуговицы, пряжки и пластмассовые змейки. Максимальное возмещение ущерба возможно лишь в форме выплаты 10-кратного размера стоимости услуг прачечной. Рекламации спустя месяц со дня сдачи не принимаются. Все цены без налога на добавленную стоимость.

Приложение 1
Прайс-лист на услуги химчистки и глажки

Мужчины	Цена, руб.			
	Химчистка		Глажка	
	Обычный сервис	Экспресс-сервис	Обычный сервис	Экспресс-сервис
Костюм	5 500	8 250	500	750
Пиджак	3 500	5 250	300	450
Брюки	2 500	3 750	200	300
Джинсы	2 500	3 750	200	300
Пальто	5 000	7 500	550	825
Сорочка шелковая	2200	3 300	350	525
Пуловер	4000	6 000	-	-
Шарф	900	1 350	-	-
Галстук	1 200	1 800	-	-
Женщины	Цена, руб.			
	Химчистка		Глажка	
	Обычный сервис	Экспресс-сервис	Обычный сервис	Экспресс-сервис
Платье	5 500	8 250	500	750
Вечернее платье	8 500	12 750	650	975
Костюм	5 500	8 250	500	750
Жакет	3 500	5 250	300	450
Юбка	2 500	3 750	200	300
Брюки	2 500	3 750	200	300
Джинсы	2 500	3 750	200	300
Шорты	1 500	2 250	200	300
Пальто	7 000	10 500	550	825
Блуза шелковая	2200	3 300	350	525
Пуловер	4000	6 000	-	-
Шарф	900	1 350	-	-
Футболка	900	1 350	300	450
Жилет	1 200	1 800	300	450
Комбинезон	5 500	8 250	500	750

Практическое занятие № 18
Оформление информационной папки для гостей
(1 курс, 1 семестр)

Тема: Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Цель: изучение качества дополнительных услуг, оказываемых в гостинице с точки зрения конкретного гостя.

Задачи:

- научиться оформлять информационную папку для гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Перечислить содержимое информационной папки.

Задание 2. Создать «Анкету гостя» в соответствии с приложенным примером (Приложение 1).

Приложение 1.
Пример анкеты - опросника гостиницы

Какую оценку Вы дали бы следующим вариантам оказания дополнительных услуг? (Поставьте, пожалуйста, крестик в соответствующей клетке)	отлично	хорошо	средне	плохо
1) экскурсионное обслуживание; заказ услуг гидов-переводчиков;				
2) организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;				
3) заказ автотранспорта по заявке гостей; вызов такси;				
4) прокат автомобилей;				
5) заказ мест в ресторанах города;				
6) ремонт и глажение одежды;				
7) стирка и химчистка одежды;				
8) пользование сауной;				
9) услуги парикмахерской;				
10) услуги буфетов, баров и ресторанов;				
11) аренда конференц-зала, залов переговоров;				
12) услуги бизнес-центра.				
Прочее				

Практическое занятие № 19

Заполнение первичных документов на оказание гостиничных услуг (1 курс, 1 семестр)

Тема: Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Цель: провести заполнение первичных документов на оказание гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться заполнять первичные документы на оказание гостиничных услуг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Заполните формы первичных документов, при оказании гостиничных услуг:

а) бланк подтверждения/отказа о бронирования гостиничного номера по телефаксу, телеграмме;

б) заявка на бронирование мест (форма №10-Г);

в) анкета гостя (форма №1-Г);

г) листа журнала регистрации иностранных гостей (форма №2-Г).

Практическое занятие № 20

Обслуживание гостей на стойке регистрации в гостинице (1 курс, 1 семестр)

Тема: Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций.

Цель: провести анализ обслуживания гостей на стойке регистрации в гостинице на примере ситуационной задачи.

Задачи:

- научиться обслуживать гостей на стойке регистрации в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Александр Круглов только что принят в гостиницу «Центральная» на должность начальника службы приема и размещения гостей. Александр приехал из другого города, и генеральный директор разрешил ему пожить в отеле некоторое время, пока он не снимет квартиру. Александр приехал в отель около 6 часов вечера.

У стойки регистрации было несколько гостей, с которыми работало несколько администраторов.

Перед тем как зарегистрироваться, Александр решил задержаться несколько минут, чтобы понаблюдать за происходящим. Первый гость, которого он заметил, попросил ключ от номера. Администратор Ольга, попросила гостя назвать имя и, проверив информацию по системе, выдала ключ.

Второй гость обратился с жалобой. Он был расстроен, что его номер не был убран, а он назначил важный деловой обед. Администратор Елена сказала гостю, что горничных уже нет, и она не знает, что делать. Третий гость, господин Смит пытался зарегистрироваться. Однако администратор, у которого не было бейджа с именем, объясняла ему, что брони на имя Смит нет.

Следующий гость обратился с просьбой использовать ячейку сейфа. Ольга ему ответила, что свободных ячеек нет, так как к некоторым утеряны ключи. Наконец, пятый гость подошел к одному из администраторов и спросил, где можно хорошо пообедать.

Александр знал, что ресторан отеля «Центральный» славится своей кухней и прекрасным видом на городской парк. Но администратор посоветовал гостю стейк-ресторан недалеко от гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

1. Что из того, что заметил Александр, было сделано неправильно? И что из замеченного требует исправлений?

2. Что могла бы предпринять Елена, чтобы решить проблему рассерженного гостя по поводу неубранного номера?

3. Какие ресурсы должен использовать Александр, чтобы определить проблемы в текущей работе администраторов по обслуживанию гостей?

4. Как Александр должен донести все обнаруженные проблемы до нового персонала?

Практическое занятие № 21 **Решение проблемы обслуживания** **(1 курс, 1 семестр)**

Тема: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Цель: провести анализ проблемы.

Задачи:

- научиться находить решения проблемы в системе обслуживания.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. «.....Наконец мы прилетели в Малайзию на долгожданный отдых. Меня и мою жену провели по дощатому пляжному настилу к прибрежным виллам, принадлежащим роскошному отелю. Первое впечатление от увиденного – радость и приятное внутреннее тепло, что не ошибся в выборе.

Поражало необычайное изобилие экзотических цветов: росших в тропическом саду, плавающих в широких вазах с водой и расставленных в оригинальных азиатских глиняных горшках вдоль настила. Войдя в прохладу апартаментов виллы, нас окутала мягкая музыка.

Комфортабельная восточная мебель, богатая отделка из лучших сортов дерева, традиционный плетеный бамбук и гирлянды из орхидей на спальном ложе, уложенные на

подушки, чьей то заботливой рукой создавали расслабляющую атмосферу. В то же время, современные удобства: CD-плеер, телевизионная панель, электронный сейф, мини-бар, устройство для приготовления чая и кофе, кондиционер с термостатическим управлением – обещали изысканный комфорт.

Посыльный с гордостью провел нас по всем помещениям апартаментов, показывая роскошную спальню, элегантную гостиную и стильную ванную с отдельными зонами для туалета, душа и зеркальной нишей для ванны.

Ванна была достаточно просторной и больше походила на мини-бассейн. Она была наполнена водой, на поверхности которой плавали цветы и лепестки роз. По углам мерцали свечи. Все кругом благоухало и манило...

... Первый вечер решили провести в ресторане. Мы готовились к выходу, когда в дверь осторожно тихонько постучали. Я открыл: на пороге стояла очаровательная горничная с венчиком на голове. Спросив нашего разрешения, она вошла в апартаменты, чтобы подготовить их к вечернему отдыху. Зайдя в спальню, она сняла покрывало с кровати, отогнула уголок одеяла, поправила подушки, положила крохотные ароматические подушечки и маленькие шоколадки.

Опустив полог балдахина, она привычным движением превратила кровать в султанское ложе, манящее своей мягкой загадочностью. Затем она прошла к окнам, проверила их – закрыты ли они, и опустила плотные портьеры, чтобы отгородить этот фантастический мир от случайных глаз.

Горничная предложила заменить яркий свет вечерним освещением и спросила нашего согласия. Так как жена была уже почти готова к выходу в свет, мы не стали возражать, да к тому же было любопытно понаблюдать за магией превращения номера в исполнении профессионала. Зажженный мягкий свет, льющийся из боковых светильников, не раздражал своей назойливостью, а, напротив, расслаблял и настраивал на лирический лад.

Мы вышли из апартаментов и по дощатому настилу направились на веранду открытого ресторана, причудливо повисшего над искусственно созданным заливом.

В какой то момент я оглянулся и увидел как горничная высунулась из двери и выставила закрытый пакет, по-видимому мусора, возле двери. Скользящий взгляд уловил сиротливо стоящую тележку около виллы. Горничная продолжала колдовать над благоустройством нашего жилья».

Ответьте на вопросы:

1. Работа какой службы описана в приведенном отрывке?
2. Какие службы еще упомянуты в отрывке?
3. Какой вид работы описан? Все ли правильно выполнено работником?
4. Какие ошибки в работе вы могли заметить, охарактеризуйте их и докажите свою позицию?
5. Какие рекомендации можете дать по работе соответствующей службы?

Практическое занятие № 22

Решение проблемы при оплате счета за проживание.

(1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Цель: провести оплату счета за проживание.

Задачи:

- научиться решать проблемы при оплате счета за проживание.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Семейная пара пробыли в гостинице ровно неделю, как и забронировали ранее.

В день отъезда спустились вниз в 10:00. хотя это не было оговорено ранее, они попросили выдать им два счета: один за пребывание, а второй за еду и развлечения.

Для этого работникам гостиницы пришлось заново пересмотреть их расходы. Когда кассир подготовил два разных счета, мужчина заплатила за проживание со своей карты Visa. Затем решил расплатиться по второму счету с помощью другой – дебетовой – карты АМТ.

Однако его запрос на 748 долларов был отклонен. Тогда супруга предложила свою карту АМТ: результат был тот же. Супруги были очень расстроены: они пытались объяснить, что на их банковских счетах было по несколько тысяч долларов. За это время позади них успела выстроиться длинная очередь. И только тогда кассир понял, что проблема, вероятно, заключается в том, что, по этой карте в день разрешается снимать со счета не более 400 долларов.

Тогда супруги сняли каждый со своего счета достаточные суммы, чтобы покрыть общие расходы, а потом с радостью отблагодарили работников за такое тактичное разрешение их проблемы.

Ответьте на вопросы:

1. Какая стадия цикла «гостевого» обслуживания описывается в этом отрывке?
2. В чем заключается важность этой стадии?
3. Как вы думаете, почему эти люди попросили выдать им два счета?
4. Какими словами вы бы объяснили своим клиентам, что по их картам невозможно снять необходимую сумму денег?

Практическое занятие № 23

Расчет коэффициента заполняемости гостиницы.

(1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Цель: проводить расчет оборота гостиницы и его структуры.

Задачи:

- научиться проводить расчет коэффициента заполняемости гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Гостиница предлагает размещение - 100 номеров, число предложенных номеров к реализации 100, общее количество реализованных номеров (койко-ночей) 80 номеров. Рассчитайте коэффициент заполняемости гостиницы за один месяц.

Задача 2. Определите суммы оплаты труда администратора гостиницы к начислению и к получению за март 2024 г. при условии, что им отработано 10 смен, продолжительность каждой смены 12 часов.

Условия оплаты: повременно-премиальная оплата, оклад согласно штатному расписанию составляет 15000 руб., доплата за стаж работы 15%, при оплате учитываются уральский коэффициент и надбавка.

Общий премиальный фонд гостиницы за месяц составляет 200000 руб., из которого на долю администратора (личный вклад в результаты предприятия размещения) приходится 10 %. Рассчитайте общие затраты на оплату труда администратора.

Задача 3. Рассчитайте показатели оборачиваемости оборотных средств гостиницы, если объем реализации продукции и услуг в 2018 году составил 77480 тыс. руб. и увеличился по сравнению с 2017 годом на 6230 тыс., а среднегодовая стоимость оборотных средств составила 25440 тыс. руб. и снизилась на 9000 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом.

Задача 4. Рассчитайте оборот гостиницы в целом и его структуру, используя данные таблицы. Рассчитать недостающие показатели, заполнить таблицу 1.

Дайте оценку полученных данных.

Таблица 1. Показатели оборота гостиницы

Наименование показателей	Прошлый год		Текущий год		Отклонения		Темп роста (сни- же- ние)
	Сумма, тыс. руб.	Уд вес, %	Сумма тыс. руб.	Уд. вес, %	в тыс. руб.	Уд. вес, %	
1	2	3	4	5	6	7	8
Обороты (выручка) в целом (тыс.руб.)							
по гостиничным услугам (тыс.руб.)	85477,0		103095,9				
за проживание (тыс. руб.)	77378,6	86,95					
за дополнительные услуги (тыс.руб.)	8098,3	9,10	9794,1				
по общественному питанию	3344,8	3,76					
по продукции собственного производства	2542,1	2,86	11317,1				
по покупным товарам	802,8		2654, 6				
по прочей деятельности	173,4	0,19					
по аренде, тыс.руб.			5184,8				
по посреднической деятельности	123,4	0,19	164,6				

Практическое занятие № 24

Расчет оборота и средней заполняемости гостиницы.

(1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Цель: провести расчет оборота и средней заполняемости гостиницы.

Задачи:

- научиться проводить расчет оборота и средней заполняемости гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Гостиница имеет площадь 8000 кв. м, номерной фонд – 110 номеров, средняя площадь номера – 18 кв. м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет 720 000 руб.

Определите размер упущенной выгоды от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80 % от общей площади.

Задача 2. Общий объем продаж в транзитной гостинице составляет 20 000 номеров в год, цена размещения – 1200 руб., средние затраты на ед. услуги размещения – 900 руб. Маркетинговый отдел гостиницы предложил в качестве дополнительной услуги организовать услуги няни.

По расчетам эта услуга позволит увеличить количество размещенных лиц на 10%, но приведет к росту издержек на каждый заказ на 240 руб., оплата услуг няни в сутки – 600 руб.

Определите предполагаемые изменения выручки, затрат, прибыли; имеет ли смысл нести дополнительные расходы по организации услуг няни.

Задача 3. Рассчитайте производственную мощность оборудования для прачечной в гостинице (стиральная машина, сушильная машина, гладильный каток) с необходимой производительностью. Запас для объема – 6 кг. Номерной фонд – 150 номеров: 10 – категории «Люкс», 70 – первой категории одноместный, 70 – первой категории двухместный. Персона прачечной работает по 40-часовой рабочей неделе.

Практическое занятие № 25
Расчет выбытия кадров на гостиничном предприятии.
(1 курс, 1 семестр)

Тема: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Цель: научиться коэффициент выбытия укадров.

Задачи:

- научиться оформить определять мощность гостиничного фонда.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Среднесписочная численность работников предприятия за год составила 140 человек. В течение года уволилось по собственному желанию 26 человек, уволено за нарушение трудовой дисциплины 6 человек, ушли на пенсию 12 человек, поступили в учебные заведения и призваны в Вооруженные Силы 4 человека, переведены на другие должности и в другие подразделения предприятия 3 человека.

Рассчитать: а) коэффициент выбытия кадров (в %); б) коэффициент текучести кадров (в %).

Задача 2. Для круглогодичного размещения туристов имеется 70 000 мест, для размещения туристов в летний период (с мая по сентябрь включительно) – 20 000 мест. Определите мощность гостиничного фонда в стране в плановом году.

Задача 3. Гостиница предлагает размещение 100 номеров, число предложенных номеров к реализации 100, общее количество реализованных номеров (койко-ночей) 80 номеров. Рассчитайте коэффициент заповняемости гостиницы за один месяц.

Задача 4. Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных / смен. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Практическое занятие № 26
Работа в АСУ «Опера»: check-in.
(1 курс, 1 семестр)

Тема: Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портье.

Цель: закрепление теоретического материала по пройденной теме, практическое освоение навыков работы с информационно-коммуникационных технологиями, формирование опыта регистрации различных категорий гостей.

Задачи:

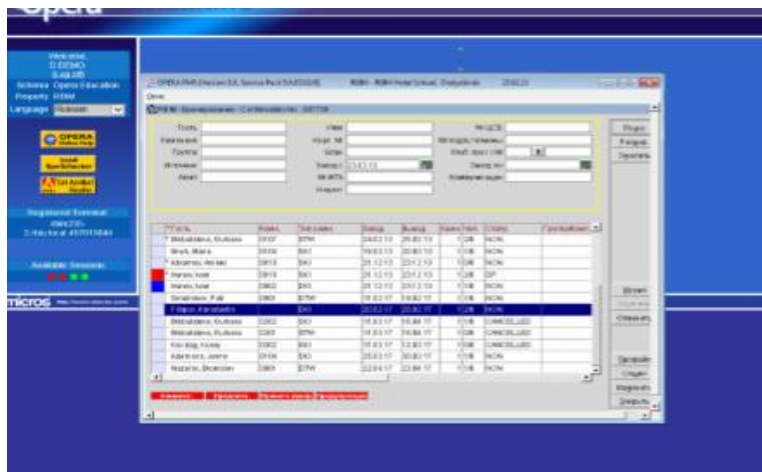
- научиться работать в АСУ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Осуществите процедуру регистрации гостя в АСУ.

а) Объяснение процедуры регистрации гостя в отеле с последовательным заполнением необходимых полей обучающимися



Б) Проведение check-in гостей на 28.10.20... в АСУ после объяснения материала

Практическое занятие № 27

Работа в АСУ: начисление дополнительных пакетов в стоимость проживания гостя (1 курс, 1 семестр)

Тема: Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портье.

Цель: формирование практических навыков работы с техническими средствами коммуникации в отеле.

Задачи:

- научиться производить начисление дополнительных пакетов в счет проживания гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Начислите следующие пакеты питания на счет гостя, используя тарифы отеля:

1) господин Петров Дмитрий Александрович, сроки проживания с 13.03.20.. по 16.03.20.. воспользовался дополнительным пакетом питания, включающим завтрак.

2) семья Ивановых (3 человека), сроки проживания с 12.03.20.. по 14.03.20.. воспользовались дополнительным пакетом питания, включающим завтрак и обед.

3) доктор Краснова Ирина Петровна, сроки проживания с 15.03.20.. по 17.03.20.. воспользовалась дополнительным пакетом питания, включающим завтрак, обед и ужин.

Практическое занятие № 28.

Работа в АСУ «Опера»: оказание услуг гостю (побудка, рум-сервис и др.). (1 курс, 1 семестр)

Тема: Технология работы ночного портье.

Цель: формирование практических навыков взаимодействия портье с другими отделами гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться проводить запрошенные услуги гостя в АСУ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Решите ситуационные задачи

Гость на ресепшн просит разбудить и приготовить сухой паёк, так как не успеет позавтракать, и заказать такси до аэропорта и уточняет возможность провести конференцию в отеле.

Гость на ресепшн сетует на то, что он хочет смотреть фильм со своей флэш-карты, но телевизор ее не читает.

Гость на ресепшн просит разбудить и приготовить сухой паёк, так как не успеет позавтракать, и заказать такси до аэропорта и уточняет возможность провести свадьбу в отеле.

Гость хочет забрать вещи из багажной комнаты, где он их оставил на время до вылета, квитанцию он потерял.

Гость на ресепшн сетует на то, что его ноутбук поврежден, ему нужно работать в номере, а также во время деловой встречи в городе на следующий день, просит помочь.

Гость на ресепшн просит администратора побудку с утра, завтрак в номер, а также просит забрать из номера пакет с бельем для прачечной отеля.

Задание 2. Проведите запрошенные услуги гостя в АСУ.

Практическое занятие № 29

Работа в АСУ «Опера»: выписка гостя

(1 курс, 1семестр)

Тема: Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портье.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование практических умений работы в АСУ.

Задачи:

- научиться бронировать покупки гостя и включать их в чек лист.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. В АСУ «Опера»: модуль «Служба приема»: выписка гостя, модуль «Кассир», используя следующие данные:

25/04/20..

8.00

Гость Heizman Adolf с супругой Gabrielle выезжают из гостиницы. Его телефонный счет составляет 425€ и еще не начислен на счет. Стоимость двухместного номера составляет € 350 в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa.

Задание 2.

25/04/20..

14.00

Gerda Holl с другом Heibert Loidl (14/01/64) выезжают 25.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 400€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет дорожными чеками American Express.

Задание 3.

27/04/20..

13.05

Hannelore Stellah с 18-летним сыном выезжают 27.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 420€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами.

Задание 4.

25/04/20..

13.05

Ulrike Stohmeier с мужем выезжают 25.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 440€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa.

Задание 5.

13/04/20..

13.2

Marice Charles с дочерью выезжают 27.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 438€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами.

Практическое занятие № 30
Работа в АСУ «Опера»: проведение ночного аудита
(1 курс, 1 семестр)

Тема: Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портье.

Цель: формирование практических навыков работы с техническими средствами коммуникации в отеле.

Задачи:

- научиться проводить начисления оплаты за проживание, дополнительные услуги с гостем в АСУ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Начислите оплату за проживание, дополнительные услуги с гостем в АСУ.

а) Иванов Петр Максимович по квитанции из спа-отдела воспользовался 17.03.20.. услугой классического массажа, стоимость которого составила 1200 рублей. Произведите начисления на счет гостя.

б) Березова Ангелина Артемовна воспользовалась 17.03.20.. услугой такси, стоимость которого составила 1500 рублей. Произведите начисления на счет гостя.

в) Семья Крыловых воспользовалась услугами экскурсовода по местным музеям города, стоимость которого составила 2500 рублей. Произведите начисления на счет гостя.

Задание 2. а) Фирма «Интурист» забронировала проведение семинара в отеле на 18.03.20.. с 14 до 20.00. Произведите бронирование мероприятия на компанию в АСУ.

б) Максимов Павел Ильич забронировал проведение деловых переговоров в отеле на 14.03.20.. с 9 до 15.00. Произведите бронирование мероприятия в АСУ.

в) Компания «Глобо» забронировала проведение тренингов в отеле на 18.03.20.. по 25.03.20.. с 8 до 20 ежедневно. Произведите бронирование мероприятия на компанию в АСУ.

Практическое занятие № 31
Координирование работы горничной.
(1 курс, 2 семестр)

Тема: Технология и организация уборки номеров.

Цель: научиться координировать работу горничной.

Задачи:

- описание действий горничной руководствуясь должностной инструкцией или нормативно-правовыми актами.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация 1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Ресепшн. 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, 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.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Ситуация 3. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Ситуация 4. Предметом живого обсуждения рабочих ремстрой группы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Ситуация 5. Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Ситуация 6. В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Практическое занятие № 32

Решение ситуационных задач. Анализ действий горничной.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Технология и организация уборки номеров.

Цель: научиться анализировать действия горничной в различных ситуациях.

Задачи:

- научиться давать оценку действиям горничной в различных ситуациях.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация 1. В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Проанализируйте действия горничной:
 - при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;
 - порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.
2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Ситуация 2. Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Поясните обязанности работодателя и работника.

2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?

3. В чем заключается подготовка горничной к работе?

4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Ситуация 3. На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
- уровень
- ассортимент
- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.

3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Ситуация 4. В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Ситуация 5. Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Дайте характеристику:

а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;

б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Практическое занятие № 33
Решение ситуационных задач. Разрешение конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).
(1 курс, 2 семестр)

Тема: Технология и организация уборки номеров.

Цель: научиться разрешать конфликтные ситуации между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задачи:

- научиться работать со стандартом управления персоналом для данного предприятия.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация 1. Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание (опишите действия ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Перечислите функции службы приема и размещения.
2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация 2. Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание:

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Ситуация 3. 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.

Ситуация 3.

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.

Ситуация 4.

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание:

1. Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Практическое занятие № 34

Решение ситуационных задач.

Особенности управления организацией в условиях конкуренции.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.

Цель: сформировать навыки работы в гостиничном предприятии.

Задачи:

- научиться работать с нормативно-правовой базой.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация 1. 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.

Ситуация 2. 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.

Ситуация 3. 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.

Ситуация 4. 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.

Ситуация 5. Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание (опишите действия горничной ссылаясь на должностную инструкцию или нормативно-правовые акты):

1. Каковы действия персонала гостиницы?

2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?

3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

Практическое занятие № 35

Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.

Цель: ознакомиться с методикой составления персональных заданий горничным и супервайзерам.

Задачи:

- научиться составлять персональные задания для горничной и супервайзера.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Описать действия горничной.

Задание 2. Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на пред кроватьной тумбочки лежат вещи гостя. Ваши действия?

Задание 3. Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

Практическое занятие № 36

Проведение и оформления отчетных документов по контролю качества уборки номеров.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним.

Цель: выработать навыки по оформлению отчетных документов по контролю качества уборки номеров.

Задачи:

- заполнить лист контроля качества уборки номера.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните лист контроля качества уборки номера.

Задание 2. Составьте график последовательности уборки номера горничной.

Задание 3. Разработайте рекомендации по уборке помещений зданий, сооружений.

Практическое занятие № 37

Освоение приемов организаций обслуживания, проживающих в гостинице.

Порядок подачи блюд и напитков в номер, работа с тележкой.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Контроль качества уборки номеров.

Цель: Изучить правила и приобрести практические навыки обслуживания, проживающих в гостиницах; прием заказа в номер, получение заказных блюд.

Задачи:

- овладение приемами и навыками подачи блюд и напитков в номер, работа с тележкой.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Подобрать оборудование, посуду, приборы для обслуживания проживающих в гостинице;

Задание 2. Отработать навыки подачи блюд и закусок на подносе или на тележке в номера.

Задание 3. Отработать способы сервировки в номерах.

Задание 4. Подобрать закуски, блюда и напитки для континентального завтрака.

Задание 5. Зарисовать эскиз сервировки данного завтрака на сервировочной тележке.

Практическое занятие № 38

Расчет средней загрузки горничной.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Контроль качества уборки номеров.

Цель: рассчитать структуру номерного фонда гостиницы.

Задачи:

- научиться производить расчет загрузки горничной.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных / смен 2. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Задача 2. Гостиница предоставляет 250 номеров. Общее число гостей, проживающих в гостинице в данном расчетном периоде 200 человек.

Общее количество проданных номеров 95. Определите среднее количество гостей на один проданный номер.

Задача 3. Определите коэффициент загрузки гостиницы за март, используя данные, представленные в таблице 1.

Таблица 1. Показатели структуры номерного фонда гостиницы

Категория номера	Количество номеров	Кол-во номеров, выведенных из продажи	Кол-во проданных номеров-дней
Одноместный	10	4	140
Двухместный	10	0	110
Люкс	5	2	40

Практическое занятие № 39

Расчет дневных смен.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Контроль качества уборки номеров.

Цель: научиться рассчитывать количество горничных дневных смен при 40 часовой рабочей неделе для гостиницы.

Задачи:

- определение среднего количества гостей на один проданный номер.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Рассчитать количество горничных дневных смен при 40 часовой рабочей неделе для гостиницы с номерным фондом 120 номеров средней площадью номера 16 кв. м при норме уборки 40 минут. Коэффициент невыхода на работу - 1,3.

Задача 2. Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3 000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10 % от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Задача 3. Рассчитайте чистую прибыль малого отеля. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс. руб., коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3 000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35 %.

Задача 4. Гостиница предоставляет 250 номеров. Общее число гостей, проживающих в гостинице в данном расчетном периоде 200 человек. Общее количество проданных номеров 95. Определите среднее количество гостей на один проданный номер.

Практическое занятие № 40

Определение показателей гостинично-ресторанного комплекса

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Дополнительные услуги гостиницы.

Цель: определить показатель гостинично-ресторанного комплекса.

Задачи:

- научиться определять показатели номерного фонда гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Определить для заданного варианта гостинично-ресторанного комплекса ряд показателей, характеризующих данное предприятие, если количество номеров в гостинично-ресторанном комплексе составляет:

- 150 номеров;
- 100 номеров;
- 200 номеров.

Основные показатели деятельности гостинично-развлекательного комплекса следующие. Количество номеров разной вместимости, исходя из процентного соотношения этих номеров:

75% – одноместные; 20% – двухместные; 5% – люксы двухместные. Единовременная вместимость гостиницы при полной занятости мест, то есть максимальное число жильцов.

Предполагаемая пропускная способность гостиницы (Пп), выражаемая количеством место-суток за год и определяемая произведением единовременной вместимости гостиницы на число календарных дней в году.

Фактическая пропускная способность гостиницы (Пф), получаемая за вычетом из предлагаемой пропускной способности количества неиспользуемых место-суток в год из-за отсутствия клиентов, ремонта или санитарной обработки части номеров.

Принять 5 % неиспользуемых место-суток.

Коэффициент использования пропускной способности гостиницы (Кпс), выражаемый отношением фактической пропускной способности к предполагаемой.

Площадь жилого сектора гостиницы (Fж) и общая площадь гостиницы (Fo), исходя из ориентировочных норм:

а) площадь одноместного или двухместного номера – 30 м²;

б) площадь номера-люкс – 42 м²;

в) площадь жилого сектора (всех номеров гостиницы) – 72 % от общей площади гостиницы.

Численность персонала гостиницы (Nг), составляющая 35 % от единовременной вместимости. Количество посадочных мест в зале ресторана (Вр), исходя из нормы 1,5 места/номер. Количество посетителей ресторана за день (N), определяемое произведением числа мест в зале ресторана на оборачиваемость одного места за день (а). Принять а = 5

Количество блюд, реализуемых в ресторане за день (n), зависящее от числа посетителей за день и нормы потребления блюд одним посетителем (m). Принять m = 4 Ориентировочная расчетная энергомощность ресторана (Р, кВт) по удельной нагрузке на одно место (W кВт/место). Принять W = 0,9.

Практическое занятие № 41

Расчет оборота гостиницы.

(1 курс, 2 семестр)

Тема: Дополнительные услуги гостиницы.

Цель: произвести расчет оборота гостиницы.

Задачи:

- научиться рассчитывать показатель.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Рассчитать оборот гостиницы в целом и его структуру, используя цифровые данные представленные в таблице 1. Рассчитать недостающие показатели, заполнить таблицу. Дать оценку полученных данных.

Таблица 1. Показатели деятельности предприятия размещения

№ п\п	Показатели	Прошлый год		Текущий год		Отклонения		Темп роста (сни-же- ние)
		Сумма, тыс. руб.	Уд вес, %	Сумма тыс. руб.	Уд. вес, %	тыс. руб.	Уд. вес, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Обороты (выручка) в целом (тыс.руб.)							
1.1.	по гостиничным услугам (тыс.руб.)	85477,0		103095,9				
1.1.1	за проживание (тыс. руб.)	77378,6	86,95					
1.1.2	за дополнительные услуги (тыс.руб.)	8098,3	9,10	9794,1				
1.2.	по общественному питанию	3344,8	3,76					
1.2.1	по продукции собственного производства	2542,1	2,86	11317,1				
1.2.2	по покупным товарам	802,8		2654, 6				
1.3.	по прочей деятельности	173,4	0,19					
1.3.1	по аренде, тыс.руб.			5184,8				
1.3.2	по посреднической деятельности	123,4	0,19	164,6				

Практическое занятие № 42

Ценообразование на гостиничном предприятии. (1 курс, 2 семестр)

Тема: Дополнительные услуги гостиницы.

Цель: провести ценообразование на гостиничном предприятии.

Задачи:

- научиться рассчитывать общую сумму заказа.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Предприятие размещение в летний период подтвердила бронирование 2 стандартных двухместных номера с завтраком для семейных пар на период с 8 июля (четверг) 10:00 ч до 12 июля (понедельника) 16:00 ч. Рассчитайте общую сумму заказа, если известно, что расчетный час в гостинице установлен в 12:00;

цена за стандартный двухместный номер составляет 3200 руб. в стуки, завтрак 120 руб. на человека. В гостинице действует поощрительная программа для путешественников, останавливающихся в выходные дни при обязательном условии ночевки с воскресенья на понедельник, пакет услуг за 2 ночевки в стандартном двухместном номере с завтраком составляет 3100 руб. на 1 персону.

Задание 2. Компания «Эдельвейс» забронировала для двух своих сотрудников два стандартных одноместных номера в гостинице «Феликс» с 14 по 18 июля. При этом дополнительно сообщила, что прибытие сотрудников в гостиницу будет в 01:00 14 июля, и они хотят получить размещение с этого момента. Выезд сотрудников не совпадает: один – покинет гостиницу в 15:00 18 июля, а другой – в 10:00 19 июля.

Гостиница имела возможность забронировать номера гостиницы по желанию клиентов и подтвердила бронь. Рассчитайте общую сумму проживания двух сотрудников, которую получила компания «Троя», если известно, что расчетный час установлен в 12:00. Данные для расчета представлены в таблице 1.

Таблица 1. Стоимость номеров гостиницы «Феликс»

Вид и тип номера	Цена с 02.03 - 31.05	Цена с 01.06- 15.07	Цена с 16.07- 15.09
Одноместный номер стандартный	1350 руб.	1550 руб.	1600 руб.
Двухместный номер стандартный	1800 руб.	2100 руб.	2200 руб.

Практическое занятие № 43
Расчет скидок по типу номера в гостинице.
(1 курс, 2 семестр)

Тема: Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель: научиться рассчитывать скидки по типу номера в гостинице.

Задачи:

- определить общую сумму заказа.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Гостиница «Дворцовая» (Санкт-Петербург), подтвердила компании ООО «Шаг» заказ на бронирование двух номеров (стандартный двухместный и сюит) в период с 18 октября (четверг) с 18:00 по 21 октября (воскресенье) до 22:00 ч. по цене 6350 руб. и 14600 руб. соответственно.

В гостинице действует поощрительная программа для семей с детьми, проживающими вместе с родителями в номере.

Согласно программе предоставляется скидка за проживание в стандартном номере детям в возрасте до 14 лет в размере 25 %.

В период низкого сезона (с 1 октября по 31 октября) гостиница предоставляет скидки за проживание по следующей схеме.

Таблица 1. Размер скидок по типу номера в гостинице «Дворцовая»

Тип номера	Размер скидки	Тип номера	Размер скидки
одноместный	10%	двухместный	13%
Двухместный (при одноместном проживании)	12%	сюит	5%

Определить общую сумму заказа, используя данные таблицы 1, если известно, что проживание заказали 3 взрослых человека и 2 ребенка в возрасте до 14 лет (в двухместном будет размещен отец с сыном; в сюите семья и ребенок).

Задание 2. Гостиница в период с 15 января по 22 января решила предложить специальную программу для своих клиентов: при бронировании 3 ночей, если одна из них приходится на указанный период, для заказчика прибавляются еще 3 ночи бесплатно при условии размещения в стандартных двухместных номерах.

Компания «Вест+» забронировала 2 двухместных стандартных номера с завтраком и 1 номер люкс в период с 18 по 25 января. Прибытие в гостиницу в 02:00 18 января, выезд в 11:00 25 января. Рассчитайте стоимость заказа компании, если известно, что расчетный час в гостинице признан 12:00, цена за стандартный двухместный номер составляет 3375 руб., включая завтраки и налоги, стоимость люкса – 16270 руб. Стоимость за услуги бронирования в глобальной системе, в качестве участника, гостиница взимает в размере 15 % от стоимости одного номера.

Задание 3. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20 часов, а выехала по истечении трех суток в 18 часов местного времени?

Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживания одного туриста в сутки – 1000 руб.

Практическое занятие № 44 **Определение цены номера в каждом сезоне.** **(1 курс, 2 семестр)**

Тема: Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель: научиться определять стоимость номера на каждый сезон.

Задачи:

- произвести расчет по тарифу.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (05 января – 15 апреля);
- средний (15 апреля – 15 июня; 1 ноября – 15 декабря);
- высокий (15 июня – 1 ноября; 15 декабря – 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 рублей с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Задание 2. Номер с включенным завтраком относится к следующему виду тарифа:

- а) тариф по наполнению;
- б) тариф по ограничениям;
- в) тариф по типу размещения;
- г) тариф по степени гарантированности.

В чем заключается сущность каждого из представленных тарифов.

Задание 3. Предприниматель приехал на бизнес-семинар и остановился в гостинице в 10 часов утра. Оставил вещи и сразу направился на семинар. Там встретился с другом, и они решили по экономическим соображениям проживать в номере друга.

Приблизительно в 13.00-14.00 часов они сообщили об этом администратору.

Расчётное время в гостинице 12.00. Администратор согласился на это.

В момент выезда из гостиницы предпринимателю выставили счёт за проживание двоих человек в номере друга и половину стоимости (50 %) за одни сутки во втором номере, мотивировав тем, что уборщице нужно было убрать номер, а в нём с 10 до 14.00-15.00 находились сумки и верхняя одежда.

Представьте свой вариант решения данной ситуации учитывая при этом роли и интересы: предприниматель — не оплачивать стоимость номера, в котором он не проживал; администратор — получить оплату за номер или разобраться в ситуации;

уборщица — получить деньги за уборку номера.

Практическое занятие № 45 **Сравнительный анализ деятельности двух гостиниц.** **(1 курс, 2 семестр)**

Тема: Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель: провести сравнительный анализ деятельности двух гостиниц г. Мичуринск.

Задачи:

- научиться проводить исследование по темам и анализ деятельности двух гостиниц.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Провести исследование по темам и представить сравнительный анализ деятельности двух гостиниц:

- а) работа с клиентами и поощрительные программы гостиничных цепей:
 - выбрать два различных гостиничных брэнда, работающих в одном сегменте (курортная гостиница; предприятие размещения, расположенное в деловом центре; мини-отель и т.д.);
 - проанализировать ценовое приложение данных предприятий размещения;
 - определить предлагаемые предприятиями размещения поощрительные программы (ознакомится с условиями);
- б) сравнить 2 поощрительных программы независимых гостиниц.
 - выбрать два различных предприятия размещения, работающих в одном сегменте;
 - проанализировать ценовое приложение данных предприятий размещения;
 - определить предлагаемые предприятиями размещения поощрительные программы (ознакомится с условиями).

ЗАДАНИЕ 2**Типовые задания для текущего контроля. Тестирование****Тест 1****Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портъё**

Тема: Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портъё

ЗАДАНИЕ (практического характера)**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания - кабинет № 17 (Турагентская и туроператорская деятельность)

2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

3. Вы можете воспользоваться: бумагой, ручкой.

Инструкция: Тест состоит из 1 блока заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

Вариант I

1. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:

- А) число гостиничных номеров;
- Б) число сотрудников;
- В) категория гостиницы;
- Г) месторасположение гостиницы.

2. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портъё, консьержа:

- А) служба бронирования;
- Б) служба приема и размещения;
- В) поэтажная служба;
- Г) служба обслуживания.

3. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

- А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;
- Б) обслуживание номерного фонда;
- В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;
- Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- А) справа от входа в холл вестибюля;
- Б) слева от входа в холл вестибюля;
- В) в центральной части вестибюля;

5. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:

- А) 10 минут;
- Б) 15 минут;
- В) 28 минут;
- Г) 30 минут.

6. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек:

- А) 30 минут;
- Б) 40 минут;
- В) 60 минут;

7. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- А) общегражданский паспорт;
- Б) пенсионное удостоверение;
- В) свидетельство о рождении(до 14 лет);
- Г) водительские права.

8. Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:

- А) в течение 12 часов после регистрации;
- Б) в течение 24 часов после регистрации;
- В) в течение 36 часов после регистрации;
- Г) в течение 48 часов после регистрации.

9. Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:

- А) не взимается;
- Б) 5%;
- В) 10%;
- Г) 20%;

10. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;
- Б) фамилия гостя, национальность;
- В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;
- Г) фамилия гостя, номер комнаты.

Вариант II

1. Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:

- А) энкодер;
- Б) декодер;
- В) детектор;
- Г) генератор.

2. Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:

- А) 24 часа;
- Б) 12 часов;
- В) 6 часов;
- Г) 1 час.

3. Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- А) безвозмездного устранения недостатков;
- Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;
- В) уменьшение цены за оказанную услугу;
- Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы.

4. Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

- А) позвонить горничной;
- Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;
- В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;
- Г) описать подробно содержимое багажа.

5. Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- А) молчать;
- Б) не противоречить гостю;
- В) требовать указать причину жалобы;
- Г) высказать благодарность.

6. В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

- А) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
- Б) по желанию гостя;
- В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;
- Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет).

7. В каких случаях используется система «Экспресс–оплата гостиничного счета»:

- А) при оплате ваучеров;
- Б) оплата наличными;
- В) при оплате депозитом;
- Г) при оплате кредитными картами

8. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- А) наличными в иностранной валюте;
- Б) кредитными картами;
- В) наличными в российских рублях;
- Г) облигацией.

9. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

- А) проверка платежеспособности гостя;
- Б) предотвращение утечек информации;
- В) проверка условий охраны труда;
- Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.

10. Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;

Эталон ответов

I вариант.	II вариант.
1 АВ; 2 Б; 3 В; 4 Б; 5 А; 6 Б; 7 А; 8 Б; 9 А; 10 Г	1 А; 2 Г; 3 АВ; 4 БГ; 5 АБГ; 6 АВГ; 7 Г; 8 БВ; 9 Г; 10 А

Критерии оценки:

За каждое правильное соотношение зачисляется – 1 балл.

За каждое не правильное соотношение – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Тест 2

Раздел 2. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная

Тема: Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ЗАДАНИЕ (практического характера)

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания - кабинет № 17 (Турагентская и туроператорская деятельность)
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.
3. Вы можете воспользоваться: бумагой, ручкой.

Инструкция: Тест состоит из 1 блока заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

Вариант I

1. К категории каких работников относится должность горничной?

- А) технических;
- Б) административных;
- В) управленческих;
- Г) нет правильного ответа.

2. Что входит в обязанности старшей горничной?

- А) организовать и контролировать работу;
- Б) проводить уборку номерного фонда;
- В) проводить уборку мест общего пользования;
- Г) выдавать со склада полотенца и постельное белье.

3. Какие действия горничной категорически воспрещается совершать в номере во время уборки?

- А) заниматься личными делами;
- Б) пользоваться ванной комнатой;
- В) проводить уборку номера;
- Г) курить в номере.

4. Что из перечисленного не входит в обязанности горничной номерного фонда?

- А) уборка номерного фонда;
- Б) уборка кухни;
- В) протираание вазонов в номерах;
- Г) уборка пылесосом мягкой мебели.

5. На какой полке в тележке горничной должно находиться постельное белье?

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3;
- Г) его нет в тележке.

6. Какого метода уборочных работ не существует?

- А) подметание;
- Б) работа пылесосом;
- В) мытье пола;
- Г) стирка штор.

7. С какого действия начинается любая уборка номера?

- А) открытие окна,
- Б) уборка постели,
- В) вытирание пыли,
- Г) чистка унитаза.

8. При какой температуре рекомендуют стирать форменную одежду горничной?

- А) 30 С;
- Б) 45 С;
- В) 60 С;
- Г) 85 С.

9. Каким заболеванием не должна страдать горничная для эффективной работы?

- А) астма;
- Б) глухота на оба уха;
- В) гепатит А;
- Г) артрит.

10. Какие номера должны убираться в последнюю очередь после обеда?

- А) жилые номера;
- Б) забронированные;
- В) пустые номера;
- Г) нет правильного ответа.

Вариант II

1. С чего начинается уборка ванной комнаты?

- А) протираание навесной полки;
- Б) протираание зеркала;

- В) чистка унитаза;
- Г) чистка душевой кабина.

2. Что такое «предметы гостеприимства»?

- А) мыло, зубная паста и т.д. для гостей;
- Б) рекламная продукция;
- В) содержимое мини – бара;
- Г) комплимент от отеля.

3. Какое действие не производится при генеральной уборке в номере?

- А) мытье окон и дверей;
- Б) чистка мягкой мебели пылесосом;
- В) стирка подушек и одеял;
- Г) чистка ванной.

4. Сколько в среднем отводится времени на уборку номера одного номера?

- А) 30 мин.,
- Б) 50 мин.,
- В) 45 мин,
- Г) 1 час.

5. Что лишнее в списке?

- А) ершик для унитаза;
- Б) средство для чистки стекол;
- В) халат;
- Г) рекламные брошюры.

6. Номер в средстве размещение, состоящий из двух жилых комнат - гостиная, спальня и туалетная комната?

- А) люкс;
- Б) студия;
- В) номер первой категории;
- Г) апартаменты.

7. В 2 – х местном номере 5* гостиницы количество полотенец для гостей?

- А) 8;
- Б) 12;
- В) 10;
- Г) 14.

8. Какова периодичность смены постельного белья в гостинице 3*?

- А) 1 раз в 3 дня;
- Б) каждый день;
- В) по мере загрязнения;
- Г) 1 раз в 2 дня.

9. Разновидность синтетических наполнителей для одеял?

- А) лиоцелл;
- Б) пух;
- В) вата;
- Г) бамбуковое волокно.

10. В вечерний сервис не входит?
А) уборка ванной комнаты;
Б) включение прикроватных светильников;
В) пожелание «Спокойной ночи»;
Г) расстилание кровати.

Критерии оценки:

За каждое правильное соотношение зачисляется – 1 балл.

За каждое не правильное соотношение – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

ЗАДАНИЕ 3 (теоретическое)

Ситуационные задачи (1 курс, 1-2 семестр)

Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портъё

Тема: Организация работы портъё

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Ситуационная задача 1. Горничная обнаружила, что в 2- х местном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить?

Ситуационная задача 2. Вы – горничная, во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия?

Ситуационная задача 3. Во время уборки заселенного номера, в него попытались войти сотрудники прачечной отеля. Действия горничной?

Ситуационная задача 4. Вы – горничная, как Вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник?

Ситуационная задача 5. Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, Вы обнаружили забытые мужские часы. Опишите ваши действия.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье

Тема: Правила приема, регистрации и поселения гостей.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Ситуационная задача 1. Гость попросил горничную сходить в ресторан за пиццей. Действие горничной?

Ситуационная задача 2. При уборке номера гостя горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить?

Ситуационная задача 3. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. Как она должна поступить в этом случае?

Ситуационная задача 4. Вы – горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия?

Ситуационная задача 5. Вы – горничная, во время проведения уборки в номер вернулся гость. Ваши действия?

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом

выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье

Тема: Предоставление дополнительных и индивидуальных услуг

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Ситуационная задача 1. Гость просит убраться в его номере дважды (трижды) за сутки. Правомерны ли его требования?

Ситуационная задача 2. Вы – администратор отеля, в отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Ваши действия?

Ситуационная задача 3. Вы – горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия?

Ситуационная задача 4. Как Вы поступите в данной ситуации: Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют

дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье

Тема: Решение конфликтных и экстраординарных ситуаций

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. Вы убирали номер и обнаружили отсутствие двух полотенец. Гости проживают в этом номере. Расскажите алгоритм ваших действий. Оформите письменно тактичное обращение к гостю.

Задание 2. За 10 дней в гостинице Мариотт было продано 1200 номеров, в которых размещалось 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров за 10 дней.

Задание 3. Гость оставляет заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке и настаивает на ее выполнении. Ваши действия.

Задание 4. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

- расчётный час – 12-00,
- апартаменты стоимостью 4200 руб.,
- заезд 07.07 в 16-00,
- выезд 09.07 в 01-00.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно.

Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье

Тема: Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. Гость временно покидает гостиницу, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается в ваш отель. Гость просит оформить на хранение плазменный телевизор размером 1108 x 696 x 208,7. Каковы основные правила оформления вещей на хранения? Каковы ваши действия?

Задание 2. «Маринс парк-отель» предложил к продаже 150 номеров. На 01.02.2024 было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на указанную дату.

Задание 3. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

- расчётный час – 12-00,
- номер «люкс» стоимостью 3000 руб.,
- заезд 10.11 в 15-00,
- выезд 13.10 в 19-00.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портъё

Тема: Технология работы ночного портъё

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. Гость, проживающий в гостинице, сдает на хранение портфель, который через два дня должен забрать представитель фирмы. Алгоритм действий сотрудника.

Задание 2. По состоянию на 01.01.2020 в конгресс - отеле Амакс было продано 80 номеров. Общее количество номеров в гостинице – 230. Рассчитайте коэффициент загрузки номерного фонда отеля.

Задание 3. Вы работник прачечной гостиницы «Магнолия» и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье **Тема: Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портье**

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. На ежедневной пятиминутке супервайзер отстраняет от работы одну из горничных за несоответствие ее внешнего вида установленным стандартам. Вы - супервайзер и Вам предстоит еще раз рассказать сотрудникам о требованиях к внешнему виду.

Задание 2. В гостинице на 01.03.202_ г. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в службе номерного фонда установлено 4 уборочных смены. Рассчитайте среднее количество убраных номеров на 01.03.202_ г.

Задание 3. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

- расчётный час – 12-00,
- одноместный номер стоимостью 1300 руб.,
- заезд 24.10 в 12-00,
- выезд 29.10 в 10-00.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 2. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная

Тема: Технология и организация уборки номеров

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. При проживании в номере гость набросил влажное полотенце на светильник в ванной и заснул. Полотенце высохло, затем нагрелось и начало тлеть. Сработала противопожарная сигнализация. В результате неосторожных действий гостинице был

причинен следующий ущерб: сгорело полотенце, оплавилась раковина и унитаз. Каковы действия службы обслуживания номерного фонда?

Задание 2. В гостинице, рассчитанной на 300 койко-мест на 01.04.202_ г. было занято 250 кроватей. Рассчитайте показатель занятости койко-мест на 01.04.202_ г.

Задание 3. На стойку ресепшн поступил звонок от сотрудника хозяйственной службы, который сообщил о том, что в процессе уборки номера после выезда гостя в ванной комнате обнаружил разорванный халат и полотенце с пятнами красного вина. Горничная обратилась с вопросом, как ей действовать в этой ситуации?

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 2. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная

Тема: Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Каковы действия поэтажной горничной?

Задание 2. В гостинице было занято 350 номеров. По штатному расписанию в службе номерного фонда три горничной смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров в день.

Задание 3. Гостиница закупила махровые полотенца для лица длиной 0,8 м и 0,97 м., в количестве 150 шт. каждой длины. Цена за одну штуку составила 90 руб. и 120 руб. соответственно. За год амортизация составляет 33%. Кроме того, услуги прачечной составили: стоимость стирки 1 кг сухого белья - 100 руб., а вес белья полотенце 0,8м - 10 кг, 0,97 м - 15 кг. Определите, какой длины полотенца выгоднее закупать.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 2. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная **Тема: Контроль качества уборки номеров**

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Иванова Ивана Ивановича, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль. Составьте письменный ответ на жалобу.

Задание 2. В течение дня было занято 120 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 6 000 долларов США. Сколько составляет средняя цена гостиничного номера в день.

Задание 3. Вы менеджер службы обслуживания номерного фонда конгресс отеля Дон Плаза. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера и требует немедленно убрать номер. Ваши действия.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 2. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная

Тема: Дополнительные услуги гостиницы

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. Вы – супервайзер. Проживающая в номере на Вашем этаже девушка жалуется, что горничная во время уборки разбила ее духи. Горничная всё отрицает.

1. Что Вы ответите гостю?
2. Каковы ваши дальнейшие действия?

Задание 2. В гостинице на 01.03.2022 г. было занято 50 номеров. По штатному расписанию в службе номерного фонда установлено 2 уборочных смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.03.2022 г.

Задание 3. На 01.03.2024 года в гостинице было продано 20 номеров. При этом общее число гостей составило 30 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.03.2024 года (среднее число гостей на один проданный номер).

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие

правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 2. Освоение профессии рабочего, должности служащего 11695 Горничная

Тема: Этикет сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание 1. Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Ваши действия.

Задание 2. Расчетная задача. В Парк-отеле «Донская роща» на 01.03.2024 г. было продано 40 номеров. Общее число проживающих гостей составило 70 человек. Определите коэффициент двойной загрузки номерного фонда отеля.

Задание 3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставил на столе ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушено единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на

основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Задание 4

Задание по выполнению самостоятельной работы Перечень видов внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы Тематика	Кол-во часов	Форма контроля
	<i>Подготовка сообщений:</i>		
1	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий	2	Устный ответ
2	Проблемы и перспективы внедрения инноваций на предприятиях размещения	2	Устный ответ
3	Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве	2	Устный ответ
4	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	2	Устный ответ
5	Организация и контроль работы обслуживающего и персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	2	Устный ответ
6	Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений	2	Устный ответ
7	Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов	2	Устный ответ
8	Должностные обязанности персонала службы.	2	Устный ответ
9	Требования к продукции индивидуального пользования в гостиницах	2	Устный ответ
10	Оформление и заполнение основной документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	Устный ответ
11	Организация и технология работы портье	2	Устный ответ
12	Этикет общения с гостями, правила работы с отзывами гостей	2	Устный ответ
13	Применение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в текущей работе СПиР	2	Устный ответ
14	Поселение иностранных гостей в гостиницах РФ	2	Устный ответ
15	Прием, регистрация и размещение гостей	2	Устный ответ
16	Автоматизированная система в службе приема и размещения	2	Устный ответ
17	Обслуживание VIP гостей	2	Устный ответ
18	Организация хранения личных вещей	2	Устный ответ
ВСЕГО		36	

Самостоятельная работа №1

Задание: Подготовить сообщение на тему: «Техническая эксплуатация гостиничных предприятий».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Разработка туристского маршрута».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://vuzlit.com/2320724/tehnicheskaya_ekspluatatsiya_gostinichnyh_predpriyatiy

<https://prezi.com/83he7mwisfci/presentation/>

<https://snip.ruscable.ru/Data1/47/47938/index.htm>

Самостоятельная работа №2

Задание: Написать сообщение: «Проблемы и перспективы внедрения инноваций на предприятиях размещения».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не

устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

<https://cyberleninka.ru/article/n/problemny-vnedreniya-innovatsionnyh-tehnologiy-v-gostinichnom-biznese?ysclid=m9sb2nesco272980087>

<https://moluch.ru/archive/136/38281/>

<https://apni.ru/article/7842-vnedrenie-innovatsionnikh-tehnologij-dlya-ul>

Самостоятельная работа №3

Задание: Написать сообщение «Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать

некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studopedia.ru/20_45468_standartizatsiya-i-sistema-upravleniya-kachestvom-v-gostinichnom-hozyaystve.html

<https://scienceforum.ru/2017/article/2017038275>

<https://moluch.ru/archive/58/8005/>

Самостоятельная работа №4

Задание: Написать сообщение «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных

источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/organizaciya_obslyuzhivaniya_gostey_v_processe_pr_ozhivaniya/?ysclid=m9sco2glgt464497849

https://pf.ncfu.ru/upload/pyatigorsk/obrazovanie/obrazovatelnye-programmy/spo/md/43.02.11/2020/Metod_Organizaciya-obslyujivaniya-gostei-v-processe-projivaniya_SZ_43.02.11_2020.pdf

<https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel-guest-service/>

Самостоятельная работа №5

Задание: Написать сообщение «Организация и контроль работы обслуживающего и персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

[https://college-](https://college-icil.ru/upload/docs/ПМ.03%20Организация%20обслуживания%20гостей%20в%20процессе%20проживания.pdf)

[icil.ru/upload/docs/ПМ.03%20Организация%20обслуживания%20гостей%20в%20процессе%20проживания.pdf](https://college-icil.ru/upload/docs/ПМ.03%20Организация%20обслуживания%20гостей%20в%20процессе%20проживания.pdf)

[http://sakhgu.ru/wp-content/uploads/43.02.11-237/ЮСПК_РП_43.02.11-ГС_ПМ.03-](http://sakhgu.ru/wp-content/uploads/43.02.11-237/ЮСПК_РП_43.02.11-ГС_ПМ.03-Организация-обслуживания-гостей-в-процессе-проживания-1.pdf)

[Организация-обслуживания-гостей-в-процессе-проживания-1.pdf](http://sakhgu.ru/wp-content/uploads/43.02.11-237/ЮСПК_РП_43.02.11-ГС_ПМ.03-Организация-обслуживания-гостей-в-процессе-проживания-1.pdf)

<https://fgos.ru/fgos/fgos-43-02-11-gostinichnyy-servis-475/>

Самостоятельная работа №6

Задание: Написать сообщение «Оформление документации по контролю за качеством уборки гостевых, служебных, административных и офисных помещений».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word написать сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

<https://rcclean.ru/docs/gost-r-51870.pdf>

<https://problekmed.ru/wp-content/uploads/2017/03/GOST-51870-2014-Uslugi-professionalnoi-uborki-cliningovye-uslugi.pdf>

<https://skkr.ru/uploads/files/gost-51870-2014.pdf>

Самостоятельная работа №7

Задание: Написать сообщение «Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studme.org/65808/turizm/tehnologiya_vypolneniya_gostevyh_zakazov_uslugi_prachechnoy-himchistki?ysclid=m9scw065pc57262088

<https://www.e->

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obslug_gostei_v_proces_progivan/um.html](https://www.e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obslug_gostei_v_proces_progivan/um.html)

https://studopedia.ru/24_14792_organizatsiya-raboti-prachechnoy-i-himicheskoy-chistki-v-gostinitse.html

Самостоятельная работа №8

Задание: Написать сообщение «Должностные обязанности персонала службы».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

<https://secrets.tbank.ru/documents/specialist-po-kadram/>

<https://base.garant.ru/6135453/>

<https://secrets.tbank.ru/documents/specialist-po-kadram/>

Самостоятельная работа №9

Задание: Написать сообщение «Требования к продукции индивидуального пользования в гостиницах».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

<https://www.1-touch.ru/blog/produksiya-individualnogo-polzovaniya-v-gostinitsakh/?ysclid=m9sd0qzww4191915297>

<https://negorodvrn.ru/local/templates/negorod/docs/Постановление%20Правительства%20РФ%20от%2018%20ноября%202020%20г%20N%201853.pdf>

<https://voyagetula.ru/docs/637866598043742941-b1d0715a-b9eb-43df-948c-d36fb7fb69a9.pdf>

Самостоятельная работа №10

Задание: Написать сообщение «Оформление и заполнение основной документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не

использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://kontur.ru/hotel/spravka/43811-uchet_nomernogo_fonda?ysclid=m9sd2tqbyd707324530

<https://studfile.net/preview/9022817/page:11/>

https://www.sgkstd.ru/files/docx/pm.03_organizaciya_i_kontrol_tekushchey_deyatelnosti_sotr_udnikov_sluzhby_obslyuzhivaniya_i_ekspluatacii_nomernogo_fonda_s_ispolzovaniem_dot.pdf

Самостоятельная работа №11

Задание: Написать сообщение «Организация и технология работы портье».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://kbttk.ucoz.ru/oksana/OBRAZOVANIE/rabochieprog/mdk_05.05..pdf

<https://scienceforum.ru/2012/article/2012000452>

https://studbooks.net/1570404/turizm/sluzhba_porte

Самостоятельная работа №12

Задание: Написать сообщение «Этикет общения с гостями, правила работы с отзывами гостей».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные

вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

<https://www.chefs.by/news/kak-rabotat-s-otzyivami-i-zhalobami-gostey/?ysclid=m9sd7tcxx7729327824>

<https://horeca.estate/zhurnal/164-restorannyj-biznes/2080-obsluzhivanie-ofitsiantov-v-restorane-kak-pravilno-obsluzhivat-gostej-pravila-etiketa>

<https://studfile.net/preview/8971505/page:9/>

Самостоятельная работа №13

Задание: Написать сообщение «Применение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в текущей работе СПиР».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studopedia.net/6_49017_reshenie-problem-v-pravovom-uregulirovanii-spornih-voprosov-v-gostinichnom-biznese-rf-na-zakonodatelnom-urovne.html?ysclid=m9sda4r0my974096273

https://kuzstu.ru/web-content/sitecontent/sveden/education/information-about-educational-programs-spo/43_02_1419/PM/PM_01.pdf?ysclid=m9sda4r0my974096273

Самостоятельная работа №14

Задание: Написать сообщение «Поселение иностранных гостей в гостиницах РФ».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.
1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.
1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://kontur.ru/hotel/spravka/43852-postanovka_na_uchet_inostrannogo_gostya?ysclid=m9sdbxks5i106657924

<https://travel.yandex.ru/pro/inostranec-v-otele-kak-zaregistrirovat-gostya-bez-oshibok/>

<https://19.мвд.рф/иностранным-гражданам/постановка-на-миграционный-учет/при-поселении-иностранного-гражданина-в->

Самостоятельная работа №15

Задание: Написать сообщение «Прием, регистрация и размещение гостей».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

<https://ustiantehnikum29.ru/wp-content/uploads/2020/02/Учебник.pdf?ysclid=m9sddg0ng5102708257>

<https://kontur.ru/hotel/spravka/25249->

registriruem_gostej_v_otele?ysclid=m9sddv7rtc832034664

<https://bnovo.ru/blog/registration-and-accommodation-of-guests-at-the-hotel/>

Самостоятельная работа №16

Задание: Написать сообщение «Автоматизированная система в службе приема и размещения».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studopedia.ru/27_46664_avtomatizirovannie-sistemi-v-sluzhbe-priema-i-razmeshcheniya.html?ysclid=m9sdf80t1f414122898

https://studbooks.net/1176727/menedzhment/ispolzovanie_avtomatizirovannyh_sistem_sluzhbe_priema_razmeshcheniya

<https://studfile.net/preview/5606402/page:7/>

Самостоятельная работа №17

Задание: Написать сообщение «Обслуживание VIP гостей».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://kontur.ru/hotel/spravka/51050-rabota_s_vip_gostyami_v_otele?ysclid=m9sdgprezr48131327
https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/obslyuzhivanie_vip-gostey_v_gostinice/?ysclid=m9sdh0tn43581024251
<https://bnovo.ru/blog/vip-service-in-hotels/>

Самостоятельная работа №18

Задание: Написать сообщение «Организация хранения личных вещей».

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не

устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/organizaciya_hraneniya_lichnyh_veschey_prozhivayuschih_v_gostinice/?ysclid=m9sdi8ial828199619

<https://homesklad.ru/vremennoe-khranenie-veshchey/>

ЗАДАНИЕ 5

5.1. Задания для промежуточного контроля

5.1.1 Задания для промежуточного контроля по экзамену: МДК.03.01. Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые /11695 Горничная для 1 курса

Вопросы для проведения экзамена (1 курс, 2 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания (теоретическое):

1. Опишите структуру службы приема и размещения гостей. Перечислите основные должностные обязанности портые.
2. Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела.

Текст задания (практическое):

Г-н Волков В.И. проживающий в гостинице «Балгуч» на 2м этаже в №210, обратился к администратору с просьбой переселить его в другой номер, т.к в номере в котором он проживает нет возможности нормального отдыха по причине расположения на первом этаже ночного диско-клуба «Аллигатор». Администратор отказал в просьбе г-ну Волкову, объяснив отказ отсутствием свободных номеров такой категории в которой проживал гость.

Как бы вы поступили на месте администратора?

Какие бы предприняли действия в ответ на просьбу клиента?

Найдите несколько вариантов из данной конфликтной ситуации?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Текст задания (теоретическое):

1. Согласно, каким нормативным документам в гостинице осуществляется процедура постановки на временный учет по месту пребывания иностранных граждан. Опишите алгоритм действий портые.
2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Текст задания (практическое):

В гостиницу «Лазурный берег» 4 звезды был поселен клиент г-жа Морозова Екатерина Анатольевна по предварительной брони в 2х комнатный одноместный номер 1.03.2025г., период проживания 5 суток, время заезда 13.00.номер комнаты 410. В 16.00. 1.03.2025 г., в ту же гостиницу прибыл клиент заранее забронировав себе номер в период с 1.03.2004г. по 6.03.2004г. категория номера 2х комнатный одноместный. Администратор просмотрев подтверждение о брони, понимает, что забронированный номер занят и отказывает клиенту в поселении.

Как вы поступили бы на месте администратора?

Какие предпримите действия, для выхода из конфликтной ситуации?
Как объясните клиенту, что его номер занят?
Какие нарушения вы заметили в данной ситуации?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Текст задания (теоретическое):

1. Процедура Check-In (регистрация) заезда гостя, опишите действия портье СПиР. Регистрационная карта гостя, ее содержание и назначение.
2. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства.

Текст задания (практическое):

Для клиента рассчитайте:

- Стоимость проживания в гостинице с учетом тарифа на номер 1800 руб. в сутки.
- Дополнительные услуги : * завтрак в номер-450 руб.(два раза за период проживания); * химчистка, прачечная, глажка-930руб.(один раз за период проживания)

Произведите окончательный расчет, с клиентом охарактеризовав должностные обязанности администратора.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Текст задания (теоретическое):

1. Приведите примеры конфиденциальной, закрытой информации в операционной деятельности портье СПиР.
2. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.

Текст задания (практическое):

В отель «Триумф» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он забыл в номере при выезде. Так как по-английски он не говорил, то его обращение осталось без ответа. Старшая горничная, принимавшая номера в день выезда данного г-на находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Найдите возможные выходы из данной ситуации?

Как поступают с важными документами забытыми клиентами в гостинице?

Каким образом происходит их идентификация и передача их владельцу?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Текст задания (теоретическое):

1. Перечислите основные требования и стандарты внешнего вида портье СПиР.
2. Проблемы и перспективы развития гостиничного сервиса.

Текст задания (практическое):

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке в сопровождении с собакой. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок) однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

На сколько действия администратора соответствуют его должностным инструкциям?

Что бы Вы предприняли на месте администратора?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Текст задания (теоретическое):

1. Раскройте термин «Rack Rate», к какому типу тарифов он относится. Какие основные группы тарифов применяются в гостинице.
2. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.

Текст задания (практическое):

Семья из шести человек, в составе которой трое детей, из них один грудного возраста, решила воспользоваться услугами курортной гостиницы «Морской рай». Администратор поселил четырех человек на втором этаже, двух на четвертом этаже. Такая система поселения внесла ряд неудобств, и они были вынуждены обратиться к администратору с просьбой, разместить их на одном этаже.

Сформулируйте правомерность действий администратора по размещению семьи на разных этажах гостиницы?

Какой вариант размещения предложили бы вы на месте администратора?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Текст задания (теоретическое):

1. Какой нормативно-правовой акт регулирует порядок предоставления гостиничных услуг в РФ. Кратко охарактеризуйте содержание данного документа.
2. Классификация гостиниц (по функциональному назначению).

Текст задания (практическое):

Клиентом из № 510, проживающего в гостинице «Мираж», был произведен заказ на доставку завтрака в номер, к 8 часам 30 минутам. Когда время стало подходить к 9 часам утра, клиент позвонил в службу ресторанного обслуживания и поинтересовался, по какой причине до сих пор не доставлен заказ? Менеджер отвечающий за обслуживание номеров, понимая, что заказ не был учтен, обещает проверить бланк заказа и перезвонить.

Как вы поступите на месте менеджера?

Как вы объясните клиенту причины невыполненного заказа?

Какие действия предпримите, что бы на вас не поступила жалоба?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Текст задания (теоретическое):

1. Процедура Check-Out (выезда) гостя. Опишите алгоритм действий портье СПиР.
2. Классификация гостиниц (по типам ОСУ).

Текст задания (практическое):

В службу приема и разрешения отеля «Небут» обратился иностранный турист Цезарь Ритц (француз) предъявив туристическую визу и паспорт. Срок действия визы заканчивался на следующий день, а турист рассчитывал пробыть в отеле 6 дней.

Каковы должны быть действия администратора?

Какие документы должны быть оформлены при регистрации иностранных граждан?

Охарактеризуйте понятие «виза» и ее разновидности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Текст задания (теоретическое):

1. Ранний заезд, поздний выезд, порядок предоставления и оплаты данных услуг.
2. Построение концепции гостиничного предприятия. Учет факторов, влияющих на построение.

Текст задания (практическое):

Клиент проживающий в гостинице «Плаза» был вынужден покинуть ее за два дня до указанной даты в анкете. Им была произведена предварительная оплата за услугу проживания за 7 суток, также был осуществлен заказ на услугу прачечной и глажки стоимость которых включили в окончательный расчет.

Правомерные ли действия сотрудников СПиР?

Каковы в этом случае должны быть действия: горничной, Старшей горничной, портье, шофера ТС, сотрудников прачечной и глажки?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Текст задания (теоретическое):

1. Алгоритм действий портье в случаях, отказа гостя от размещения в номере, при возникновении технической неисправности в номере, upgrade номера.
2. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.

Текст задания (практическое):

6 декабря в 07:49 в службу приема и размещения отеля «Грааль» поступил телефонный звонок. Незнакомый сообщил о том, что в здании заложена бомба. Дежурный администратор незамедлительно сообщил всем службам о чрезвычайной ситуации и принял необходимые меры.

Дайте характеристику действиям служб в связи со сложившейся ситуацией?

Какие меры должны предприниматься в гостинице для обеспечения безопасности гостей?

Функциональное назначение. Задачи и цели службы безопасности гостиниц.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Текст задания (теоретическое):

1. Процедура Lost&Found забытые вещи гостя. Опишите порядок действий портье.
2. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.

Текст задания (практическое):

Литвинов Семен Николаевич, проживающий в гостинице «Магнолия», при отдыхе, в гостиничном аквапарке повредил руку на одном из аттракционов. Обратившись в мед. пункт гостиницы получил квалификационную медицинскую помощь. После инцидента на обслуживающий персонал аквапарка поступила жалоба о некачественной проверке аттракционов перед эксплуатацией.

Какие действия предпримет управляющий гостиницей в связи с данной ситуацией?

Какую ответственность несет персонал, обслуживающий водные аттракционы?

Охарактеризуйте организацию обслуживания в аквапарке.

Порядок предоставления услуг на водных аттракционах.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Текст задания (теоретическое):

1. Расскажите об этике делового общения. Перечислите правила ведения телефонных переговоров.
2. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.

Текст задания (практическое):

Г-жа Мариель Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытию в Москву остановилась в гостинице «Редиссон сас Славянская» на двое суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был г. Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Редиссон сас Лазурная».

Поясните, почему г-жа Смит воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Редиссон сас»?

Каковы были основные аспекты в выборе средств размещения?

Имеет ли клиент преимущества и льготы, если пользуется услугами гостиниц входящих в цепь. Какие?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Текст задания (теоретическое):

1. Охарактеризуйте процесс оплаты за проживание, дополнительные платные услуги, взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы. Порядок проведения кассовых операций.
2. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.

Текст задания (практическое):

Семья, проживающая в отеле «Олимп», обслуживалась в ресторане отеля и после ужина почувствовала недомогание, поднялась в номер к себе. В номере, состояние некоторых членов семьи – дети 9 и 6 лет ухудшилось, вследствие чего появилась необходимость незамедлительного медицинского вмешательства. После окончания лечения, семья предъявила отелю судебный иск о возмещении всех материальных затрат, связанных с лечением детей, в связи с отравлением некачественными продуктами и несоблюдением технологии приготовления блюд (экспертиза проведена).

Какова доля ответственности за работу ресторана управляющего отелем?

Возможно ли решение суда в пользу отеля?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Текст задания (теоретическое):

1. Перечислите особенности при размещении VIP гостей, постоянных гостей.
2. Организация работы вспомогательной службы при гостинице.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Текст задания (теоретическое):

1. Охарактеризуйте процесс бронирования. Назовите типы бронирования. Опишите процесс и особенности при аннуляции бронирования.
2. Организация бизнес -мероприятия в гостинице.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Текст задания (теоретическое):

1. Какие документы необходимы гостю для размещения в отеле. Особенности при размещении несовершеннолетних гостей.
2. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Текст задания (теоретическое):

1. Перечислите основные принципы при работе с жалобами и конфликтными ситуациями
2. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Текст задания (теоретическое):

1. Порядок действий портье в случае возникновения ЧС, угроза взрыва, пожар.
2. Служба по работе с клиентами: безопасность гостей.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Текст задания (теоретическое):

1. Особенности регистрации и размещения групп гостей.
2. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.

Текст задания (практическое):

На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством услуг питания

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

Текст задания (теоретическое):

1. Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения.
2. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.

Текст задания (практическое):

Постройте схему организационной структуры управления пятизвездочным бизнес-отелем, имеющим 180 номеров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

Текст задания (теоретическое):

1. Организация приема и размещения гостей в гостинице.
2. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.

Текст задания (практическое):

На примере конкретной гостиницы определите возможные причины понижения спроса на гостиничные услуги

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

Текст задания (теоретическое):

1. Технология 2. Основные функции службы приема и размещения гостей. регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

Текст задания (практическое):

На примере конкретной гостиницы проанализируйте систему управления качеством гостиничных услуг

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

Текст задания (теоретическое):

1. Процесс регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
2. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности швейцара, портье, консьержа,

Текст задания (практическое):

Составить бланк для оценки мотивации работника в отношении выполняемой деятельности (по выбору студента)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

Текст задания (теоретическое):

1. Встреча и обслуживание VIP- клиентов гостиницы.
2. Служба по работе с клиентами: профессиональные обязанности администратора, менеджера Reception, дежурного по этажу, батлера.)

Текст задания (практическое):

Определить потребности различных целевых групп (семьи с детьми, пенсионеры, молодежь) в услугах отеля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Текст задания (теоретическое):

1. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
2. Служба по работе с клиентами. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.

Текст задания (практическое):

Разработайте схему контроля производственной ситуации (по выбору студента) с учетом организационной культуры.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Текст задания (теоретическое):

1. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
2. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия

Текст задания (практическое):

Определить требования к организации рабочего места портье.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Текст задания (теоретическое):

1. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
2. Сфера компетенции администратора, портье.

Текст задания (практическое):

Определите возможные причины возникновения проблемы “Ухудшение качества гостиничных услуг” с помощью построения причинно-следственной диаграммы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 28

Текст задания (теоретическое):

1. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
2. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей

Текст задания (практическое):

Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг гостиницы” с помощью управленческих функций

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 29

Текст задания (теоретическое):

1. Технология работы швейцаров в гостинице.
2. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами

Текст задания (практическое):

Разработайте систему управления деятельностью “Обеспечение качества услуг ресторана при гостинице” с помощью управленческих функций

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 30

Текст задания (теоретическое):

1. Технология работы подносчиков багажа в гостинице.
2. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров.

Текст задания (практическое):

Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем наличными.

Критерии оценивания экзамена: МДК.03.01. Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего 25627 Портъё/11695 Горничная для 1 курса.

Отметка **«ОТЛИЧНО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка **«ХОРОШО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 незначительные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка **«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка **«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

ЗАДАНИЕ 6

6. Оценка по учебной и производственной практике

6.1.2 Общие положения

Целью оценки по учебной и производственной практике является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

6.1.3 Результаты и основные показатели оценки результата учебной практики

Таблица 3

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
--	--	---

ПК 3.1	Выявление преимуществ гостиничного предприятия. Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда. Применение методов разрешения конфликтов.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 3.2.	Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Соблюдение алгоритма при уборке номерного фонда. Правильность оформления документации по потерянным, найденным вещам и их возврату. Применение методов разрешения конфликтов	Дневник учебной практики аттестационный лист

Таблица 4

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения
ОК 01	Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 02	Эффективный поиск необходимой информации. Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники. Выделять наиболее значимое в перечне информации.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 04	Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 05	Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 09	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя, заполнении бланков при обнаружении забытой вещи гостей и пр.	Дневник учебной практики аттестационный лист

6.1.4 Перечень заданий для оценки освоения учебной практики

Перечень заданий
Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду,

выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.
Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
Оформление и подготовка счетов гостей.
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
Дифференцированный зачет

6.1.5. Форма аттестационного листа по учебной практике

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О.

Обучающегося(йся) 1 _____ курса по программе ПССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство _____
код и наименование

прошел (ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии
 рабочего, должности служащего 25627/11695 Горничная
наименование профессионального модуля

в объеме 72 часа с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г. (рассредоточено)

в организации ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж» с. Турмасово
наименование организации, адрес места нахождения

Виды и качество выполнения работ

Вид и объем работ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося (йся) во время учебной практики (*дополнительная характеристика дается в произвольной форме*)

С оценкой _____ / _____ /
 «___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от колледжа _____ / _____ /
 М.П.

**6.1.6. Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету:
УП.03.01 Учебная практика для 1 курса**

Задание к дифференцированному зачету № 1

Определите категорию номера: площадь не менее 35 м², комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

Задание к дифференцированному зачету № 2

Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

Задание к дифференцированному зачету № 3

Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

Задание к дифференцированному зачету № 4

Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

Задание к дифференцированному зачету № 5

В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.

Задание к дифференцированному зачету № 6

Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 7

Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

Задание к дифференцированному зачету № 8

В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 9

Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 18.10.

Задание к дифференцированному зачету № 10

Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб./сут.

Задание к дифференцированному зачету № 11

Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

Задание к дифференцированному зачету № 12

Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звёзд»?

Задание к дифференцированному зачету № 13

Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

Задание к дифференцированному зачету № 14

Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 15

Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

Задание к дифференцированному зачету № 16

Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера - 850 руб./сут.

Задание к дифференцированному зачету № 17

Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

Задание к дифференцированному зачету № 18

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

Задание к дифференцированному зачету № 19

В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.

Задание к дифференцированному зачету № 20

Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Задание к дифференцированному зачету № 21

Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

Задание к дифференцированному зачету № 22

Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

Задание к дифференцированному зачету № 23

Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера - 3200 руб. в сутки.

Задание к дифференцированному зачету № 24

Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя - электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

Задание к дифференцированному зачету № 25

Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 26

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

Задание к дифференцированному зачету № 27

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

Задание к дифференцированному зачету № 28

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

Задание к дифференцированному зачету № 29

Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений

входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес-центр. Определите категорию гостиницы.

Задание к дифференцированному зачету № 30

Определите категорию номера: площадь не менее 35 м², комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания – кабинет № 16 Турагентской и Туроператорской деятельности
2. Максимальное время выполнения задания: 6 часов.

Критерии оценки результата:

Оценка «5» (отлично). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. Точное соблюдение всех требований руководителя практики.

Оценка «4» (хорошо). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь преподавателя для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «3» (удовлетворительно). Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью преподавателя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «2» (неудовлетворительно) обучающийся не имеет необходимых теоретических знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

ЗАДАНИЕ 7

7. Оценка по производственной практике

7.1.1 Общие положения

Целью оценки по производственной практике является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

7.2. Результаты и основные показатели оценки результата ПП.03.01 производственной практики

Таблица 5

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
---	---------------------------------------	--

ПК. 3.1	Выявление преимуществ гостиничного предприятия. Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Полнота информационного рассказа о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Правильность оформления документации по регистрации, выселению, переселению гостей, загрузке номерного фонда. Применение методов разрешения конфликтов.	Дневник производственной практики аттестационный лист
ПК. 3.2	Грамотное распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Соблюдение алгоритма при уборке номерного фонда. Правильность оформления документации по потерянным, найденным вещам и их возврату. Применение методов разрешения конфликтов	Дневник производственной практики аттестационный лист

Таблица 6

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения
ОК 01	Обоснованность выбора в применении метода решения проблемной ситуации.	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 02	Эффективный поиск необходимой информации. Использование достоверных и актуальных источников, включая электронные источники. Выделять наиболее значимое в перечне информации.	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 04	Взаимодействие обучающихся между собой в процессе работы, взаимодействие с преподавателем.	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 05	Употребление разговорных формул (скриптов) при ведении диалога с русскоязычными гостями и иностранными гостями.	Дневник производственной практики аттестационный лист
ОК 09	Демонстрация умений в заполнении бланков регистрации и выселения гостя, заполнении бланков при обнаружении забытой вещи гостей и пр.	Дневник производственной практики аттестационный лист

7.3 Перечень заданий для оценки освоения ПП.03.01 производственной практики

Перечень заданий

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
Дифференцированный зачет.

7.4 Форма аттестационного листа по производственной практике

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О.

обучающегося(йся) 1 курса по программе ПССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство _____
код и наименование

прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портье/11695 Горничная

в объеме 72 часов с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. (концентрированно)

в организации _____ с. Турмасово
наименование организации, адрес места нахождения

Виды и качество выполнения работ

Вид и объем работ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающейся во время производственной практики (дополнительная характеристика дается в произвольной форме)

с оценкой _____

/ _____ /

«___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации _____ / _____ /
М.П.

Руководитель практики от колледжа _____ / _____ /
М.П.

**7.5. Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету:
ПП.03.01 Производственная практика для 1 курса**

Задание к дифференцированному зачету № 1

Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

Задание к дифференцированному зачету № 2

Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

Задание к дифференцированному зачету № 3

Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

Задание к дифференцированному зачету № 4

В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.

Задание к дифференцированному зачету № 5

Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 6

Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

Задание к дифференцированному зачету № 7

В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 8

Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб./сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 16.10.

Задание к дифференцированному зачету № 9

Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб./сут.

Задание к дифференцированному зачету № 10

Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

Задание к дифференцированному зачету № 11

Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звезд»?

Задание к дифференцированному зачету № 12

Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

Задание к дифференцированному зачету № 13

Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 14

Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

Задание к дифференцированному зачету № 15

Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера - 850 руб./сут.

Задание к дифференцированному зачету № 16

Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

Задание к дифференцированному зачету № 17

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузелом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории

Задание к дифференцированному зачету № 18

В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака

Задание к дифференцированному зачету № 19

Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Задание к дифференцированному зачету № 20

Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

Задание к дифференцированному зачету № 21

Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

Задание к дифференцированному зачету № 22

Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера - 3200 руб. в сутки.

Задание к дифференцированному зачету № 23

Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя - электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

Задание к дифференцированному зачету № 24

Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

Задание к дифференцированному зачету № 25

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

Задание к дифференцированному зачету № 26

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

Задание к дифференцированному зачету № 27

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

Задание к дифференцированному зачету № 28

Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

Задание к дифференцированному зачету № 29

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

Задание к дифференцированному зачету № 30

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

Условия выполнения задания:

3. Место выполнения задания – кабинет № 16 Турагентской и Туроператорской деятельности

4. Максимальное время выполнения задания: 6 часов.

Критерии оценки результата:

Оценка «5» (отлично). Выполнение работ в соответствии с заданием практики без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. Точное соблюдение всех требований руководителя практики.

Оценка «4» (хорошо). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь преподавателя для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «3» (удовлетворительно). Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью преподавателя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «2» (неудовлетворительно) обучающийся не имеет необходимых теоретических знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

ЗАДАНИЕ 8

8. Экзаменационные билеты для оценки освоения профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые/11695 Горничная.

8.1. Задания для промежуточного контроля по экзамену: ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портые/11695 Горничная для 1 курса

Вопросы для проведения экзамена по модулю (1 курс, 2 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания (теоретическое):

1. Технология работы пажей-посыльных в гостинице.
2. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей

Текст задания (практическое):

Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

Текст задания:

1. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
2. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.

Текст задания (практическое):

Определите алгоритм действий портье при учете движения номерного фонда.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

Текст задания:

1. Технология работы службы консьержей в гостинице.
2. Основные моменты встречи гостя в фойе гостиницы.

Текст задания (практическое):

Сформулируйте миссию, определите главную стратегическую цель курортного отеля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

Текст задания:

1. Технология работы службы дворецких в гостинице.
2. Порядок передачи дел по окончании смены.

Текст задания (практическое):

Сформулировать миссию, определить главную стратегическую цель отеля «средний класс»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

Текст задания:

1. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.
2. Содержание отчета о смене.

Текст задания (практическое):

Составьте алгоритм действий портье при встрече и проводах гостя

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

Текст задания:

1. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
2. Основные функции администратора, портье.

Текст задания (практическое):

Составьте программу проведения бизнес- мероприятия в отеле.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

Текст задания:

1. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.

2. Процедура регистрация гостей.

Текст задания (практическое):

Составьте программу экскурсионного обслуживания гостей отеля.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

Текст задания:

1. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

2. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест.

Текст задания (практическое):

Составьте перечень технического оснащения рабочего места портье.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

Текст задания:

1. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.

2. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.

Текст задания (практическое):

Составьте программу проведения спортивного мероприятия в курортном отеле

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

Текст задания:

1. Работы по организации хранения личных клиентов в гостинице.

2. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер.

Текст задания (практическое):

Определите этапы формирования гостиничного продукта.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

Текст задания:

1. Организация работы с жалобами клиентов в гостинице.

2. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони.

Текст задания (практическое):

Определите виды организации питания гостей в отелях разной типологии.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

Текст задания:

1. Элементы гостиничного сервиса, процесс их восприятия.

2. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп.

Текст задания (практическое):

Определите факторы формирования нормального социально-психологического климата в коллективе гостиницы

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

Текст задания:

1. Гостиничные услуги и их особенности.

2. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан.

Текст задания (практическое):

Определите полный цикл обслуживания клиентов гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

Текст задания:

1. Процесс возврата денег.
2. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.

Текст задания (практическое):

Пользуясь ГОСТ Р 50645 - 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 х 200 см, двухспальная — 160 х 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

Текст задания:

1. Виды расчетов за проживание.
2. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.

Текст задания (практическое):

Пользуясь ГОСТ Р 50645 - 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание.

Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания.

Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

Текст задания:

1. Технология оформления расчетных документов.
2. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.

Текст задания (практическое):

Пользуясь ГОСТ Р 50645 - 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание.

Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

Текст задания:

1. Регистрации и поселения гостя.
2. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные

гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

Текст задания:

1. Технология двойного бронирования.
2. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

Текст задания:

1. Виды дополнительных услуг в гостинице.
2. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

Текст задания:

1. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
2. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21

Текст задания:

1. Понятие: «гостиничной услуги», виды гостиничных услуг.
2. Культура обслуживания гостей.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22

Текст задания:

1. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.
2. Специфика обслуживания в гостинице.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23

Текст задания:

1. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские.
2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24

Текст задания:

1. Требования к персоналу службы приема и размещения: требования к внешнему виду, поведению.
2. Работа с жалобами клиентов.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что

турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25

Текст задания:

1. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию.
2. Система социально-культурных мер, исключая конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26

Текст задания:

1. Принципы работы за стойкой приема и размещения.
2. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды.

Текст задания (практическое):

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите задачу.

Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27

Текст задания:

1. Должностные обязанности работников службы приема и размещения.
2. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28

Текст задания:

1. Виды тарифов. Системы скидок.
2. Основные правила, которым должен следовать администратор, портье при обслуживании гостей.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29

Текст задания:

1. Классификация гостиниц в России.
2. Организация отдыха и развлечения гостей.

Текст задания (практическое):

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30

Текст задания:

1. Особенности системы классификации гостиниц в Российской Федерации.
2. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений.

Текст задания (практическое):

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

Критерии оценивания экзамена: ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего 25627 Портъе/11695 Горничная для 1 курса.

Отметка **«ОТЛИЧНО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка **«ХОРОШО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка **«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка **«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

8.2. Пакет экзаменатора

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: кабинет 16 Турагентской и Туроператорской деятельности
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА		
Текст задания (теоретическое): 1. Технология работы пажей-посыльных в гостинице. 2. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей		
Текст задания (практическое): Составьте алгоритм действий портье при расчете с гостем кредитной картой.		
Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств)	Отметка о выполнении
ПК 3.1 Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.	- предоставление гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса.	балльная оценка
ПК 3.2 Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц. 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	- оказание помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.	балльная оценка

магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.		
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	балльная оценка
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	балльная оценка
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	балльная оценка
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	балльная оценка
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	балльная оценка

