



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

***ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих,
должностей служащих (Портье)***

43.02.14 Гостиничное дело

Базовая подготовка

Очная форма

Владивосток 2022

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.12.14, *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016, №1552, примерной образовательной программой, рабочей программой профессионального модуля.

Разработана:

Нивинская Ольга Андреевна, преподаватель Академического колледжа ВГУЭС
Тен Жанна Александровна, мастер производственного обучения Академического колледжа ВГУЭС

Рассмотрена на заседании ЦМК
Протокол № 9 от « 13 » мая 2022 г.

Председатель ЦМК  Гусакова А.Д.

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Результаты освоения профессионального модуля	5
3	Структура и содержание профессионального модуля	6
4	Условия реализации программы модуля	16
5	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	19

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ.05 ОСВОЕНИЕ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ (ПОРТЬЕ)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа составляется для очной формы обучения

1.2. Требования к результатам освоения модуля:

Базовая часть

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

- иметь практический опыт: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

- уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены,

- знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности/профессии 43.02.14 «Гостиничное дело».

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК. 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Вариативная часть – отсутствует

В процессе освоения ПМ у студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК.02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК.04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК.08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК.09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК.11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Личностные результаты освоения профессионального модуля:

- Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
- Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
- Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
- Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
- Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
- Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности,

отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

- Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей

- Проявляющий способности к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	354
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	157
Учебная практика	72
Производственная практика	72
Самостоятельная работа студента (всего)	26
в том числе:	
курсовая работа (проект)	Не предусмотрено
Промежуточная аттестация	Экзамен
Итоговая аттестация в форме	Квалификационный экзамен (демонстрационный)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ОСВОЕНИЕ ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИХ ПРОФЕССИЙ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ (ПОРТЬЕ)

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля ¹	Всего часов (максимальная учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика	Производственная, (часов) <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего часов	В т. ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	Всего часов	В т. ч. курсовая работа (проект), (часов)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ОК1-11	МДК.05.01 Профессиональная этика и этикет	76	66	33	10			
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ОК1-11	МДК 05.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	122	91	51	17			
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ОК1-11	Учебная практика	72					72	
ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ОК1-11	Производственная (по профилю специальности) часов	72						72
	Квалификационный экзамен (демонстрационный)	12						
ВСЕГО:		354	157	84	27	-	72	72

2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК.05.01 Профессиональная этика и этикет		66	
Тема 1.1 Деловой этикет в системе культуры	Содержание учебного материала	4	
	1. Средства делового общения. 2. Вербальные и невербальные средства общения. 3. Сущность делового общения. 4. Этикет как часть культуры общества. 5. Понятие и сущность делового этикета. 6. Основные принципы делового этикета. 7. Культура следования деловому этикету. 8. Роль и значение этикетного поведения во взаимоотношениях коллег, партнеров по бизнесу, межнациональном общении, в индустрии туризма и гостеприимства. 9. Протокол и его использование в сфере туризма.		1 2
Практические работы	4	2,3	1. Понятие и сущность делового этикета. 2. Основные принципы делового этикета 3. Протокол и его использование в сфере туризма

Тема 1.2 Приёмы и развлечения как часть деловой культуры	Содержание учебного материала 1. Этикет деловых приёмов и визитов. 2. Приглашение и отказ от приглашения. 3. Виды приемов и правила поведения на них. 4. Столовая посуда и приборы. 5. Рассадка гостей за столом. 6. Правила пользования столовыми приборами. 7. Этика потребления блюд и алкогольных напитков. 8. Застольные беседы, речи, тосты. 9. Этика подготовки и проведения делового обеда. 10. Корпоративные развлекательные мероприятия. 11. Корпоративная вечеринка как деловое мероприятие.	4	3 2
	Практические работы 1. Столовая посуда и приборы. 2. Рассадка гостей за столом. 3. Правила пользования столовыми приборами. 4. Этика потребления блюд и алкогольных напитков 5. Разработка корпоративного мероприятия	4	2,3
Тема 1.3 Риторика - составная часть культуры делового общения	Содержание учебного материала 1. Основы деловой риторики. 2. Стилиевые системы устной речи. 3. Официально-деловой стиль. 4. Нормы литературного языка. 5. Культура речи в деловом общении. 6. Использование средств выразительности в деловой речи.	4	3 2
	Практические работы 1. Культура речи в деловом общении. 2. Использование средств выразительности в деловой речи	4	2,3
Тема 1.4 Этикет делового дистанционного общения	Содержание учебного материала 1. Деловое письмо и деловая переписка. 2. Типы деловых писем. 3. Нормы деловой письменной речи. 4. Организационно-распорядительная документация как разновидность деловой письменной речи: особенности, формы, язык. 5. Приказ, постановление, служебная, докладная записка. 6. Поздравительные письма и открытки в деловой жизни.	4	2

	<p>7. Новые тенденции в практике делового письма.</p> <p>8. Письмо-рекомендация.</p> <p>9. Мобильный телефон.</p> <p>10. Голосовая почта и автоответчик: правила пользования.</p> <p>11. Телекс. Факс: правила использования.</p> <p>12. Этикет работы в компьютерных сетях. Электронная почта. Проблема безопасности электронной переписки.</p>		
	<p>Практические работы</p> <p>1. Структура делового письма. Оформление</p> <p>2. Резюме. Средства информационной связи, их место и роль в деловом общении.</p> <p>3. Деловая беседа по телефону: этикетные нормы.</p> <p>4. Составление письма-рекомендации</p>	4	2,3
Тема 1.5 Особенности делового национального этикета	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Основные принципы международного этикета.</p> <p>2. Дипломатический протокол.</p> <p>3. Деловой этикет стран мира. Классификация деловых культур.</p> <p>4. Особенности делового этикета в странах Западной Европы.</p> <p>5. Особенности делового этикета США.</p> <p>6. Деловой этикет в странах Дальнего Востока и Юго-Восточной Азии.</p> <p>7. Особенности делового этикета в России.</p>	4	2
	<p>Практические работы</p> <p>Деловой этикет стран мира</p>	4	2,3
Тема 1.6 Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятие «деловая самопрезентация».</p> <p>2. Этикетные требования к внешнему виду делового человека.</p> <p>3. Внешность и манера поведения делового человека.</p> <p>4. Стили деловой одежды. Кодекс одежды. Деловая повседневная одежда. Униформа, «нестрогая униформа», деловой костюм.</p> <p>5. Особенности внешнего облика деловой женщины. Аксессуары.</p>	4	2

	<p>Практические работы</p> <p>1. Стили деловой одежды. Кодекс одежды. Деловая повседневная одежда. Униформа, «нестрогая униформа», деловой костюм.</p> <p>2. Особенности внешнего облика деловой женщины. Аксессуары</p>	4	
<p>Тема 1.7 Этикет бизнес-подарка</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Подарки как важный аспект успешного развития бизнеса и средство общения внутри организации и с зарубежными деловыми партнерами.</p> <p>2. Отличие подарка от бизнес-подарка.</p> <p>3. Поводы для вручения подарков.</p> <p>4. Международный этикет вручения подарков.</p> <p>5. Цветы как подарок. Цветочный этикет</p>	4	2,3
	<p>Практические работы</p> <p>1. Практические приемы формирования бизнес-подарков</p>	4	2,3
<p>Тема 1.8 Этикет гостеприимства</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Сервировка стола для различных мероприятий.</p> <p>2. Правила потребления блюд и пользования столовыми приборами.</p> <p>3. Этикет поведения на банкетных мероприятиях различных форматов.</p> <p>4. Организация и проведение торжественных мероприятий и деловых обедов.</p> <p>Практические работы</p> <p>1. Организация и проведение торжественных мероприятий и деловых обедов</p>	5	2,3
<p>Самостоятельная работа при изучении МДК.05.01</p>	<p>1) провести тематические дискуссии по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Роль этикета и протокола в налаживании деловых связей». - «Внешность делового человека как фактор успешного развития бизнеса» <p>2) провести предварительный сбор информации о типичных ошибках в этикетном поведении сотрудников индустрии туризма в процессе оказания услуг.</p> <p>3) подготовить индивидуальное задание (доклад) по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Аксессуары и их роль в деловой одежде. - Выбор и вручение корпоративных подарков - Жесты как показатели внутреннего состояния собеседования. - Кулинарная характеристика блюд и правила их потребления. - Невербальная культура делового разговора. 	10	

	<ul style="list-style-type: none"> - Официальные обеды: правила поведения. - Правила поведения за банкетным столом. - Психология телефонного разговора. - Риторический инструментарий деловой речи. - Тактика аргументаций. - Техника активного слушания. - Техника постановки вопросов. - Особенности ведения деловой беседы. - Организация и ведения дискуссии. - Цветы в сфере деловых отношений. - Эногастрономические принципы сочетания вина и пищи. - Этикет потребления вин. - Этикет потребления крепкоалкогольных напитков. <p>4) подготовить перечень некорректных вопросов в ходе собеседования с клиентом турфирмы при обращении за услугой;</p> <p>5) подготовить тезисы доклада по проблемам делового протокола и этикета в индустрии туризма и гостеприимства</p>		
МДК 05.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания		91	
Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности сферы услуг 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие 3. Нормативные правовые акты РФ 4. Средства размещения туристов 5. Функциональные требования к гостиницам 	7	<i>1</i> <i>2</i>
	<p>Практические работы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие 2. Нормативные правовые акты РФ 3. Средства размещения туристов 	8	2,3
Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Служба маркетинга 2. Финансовая служба 3. Служба безопасности 	7	<i>2</i>

	Практические работы 1. Цена и ценообразование в гостиницах 2. Система продаж. Туроператоры 3. Рекламная и информационно-справочная деятельность 4. Связи с общественностью	8	2,3
Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы	Содержание учебного материала 1. Инженерно-техническая служба 2. Охрана труда 3. Служба снабжения и складирования. 4. Бельевое хозяйство 5. Работа прачечной и химчистки	7	2
	Практические работы 1. Обслуживающий персонал в униформе 2. Анализ и характеристика вспомогательных служб гостиниц г. Владивостока 3. Оборудование и технологии вспомогательных служб гостиниц г. Владивостока	8	2,3
Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда	Содержание учебного материала 1. Услуги и уборочные работы 2. Контроль качества уборки и содержания номеров 3. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала	7	2
	Практические работы 1. Формирование тележки горничной 2. Хронометраж времени на уборку номеров 3. Требования к персоналу службы номерного фонда 4. Требования и правила хранения ценных вещей	9	2,3
Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг	Содержание учебного материала 1. Платные дополнительные услуги 2. Экскурсионные услуги 3. Бизнес-центры и конференц-залы 4. Транспортные услуги гостиницы 5. Оказание торговых и других услуг	6	2

	Практические работы 1. Бюро обслуживания(сервис-бюро) 2. Организация работы экскурсионных бюро в гостиницах	9	2,3
Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	Содержание учебного материала 1. Проектирование предприятий питания 2. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания 3. Обслуживание туристских групп 4. Обслуживание в залах ресторанов и номерах 5. Обслуживание приемов и банкетов	6	
			2
	Практические работы 1. Технология сервировки столов 2. Типы и виды посуды 3. Типы и виды белья на предприятиях питания 4. Технология обслуживания туристов питанием	9	2,3
Самостоятельная работа по МДК.05.02	1. Сбор, структуризация материала о предприятиях питания гостиниц г. Владивостока 2. Составление сравнительной характеристики предприятий питания гостиниц г. Владивостока 1. Нормативные правовые акты РФ 2. Характеристика материально-технической базы гостиницы 3. Гостиница как объект проектирования и строительства 4. Экологические требования к гостиницам 1. Инвестиции в гостиничном бизнесе 2. Формы реального инвестирования 3. Выставочная деятельность гостиницы 1. Стандартизация и сертификация, лицензирование 2. Совершенствование качества предоставляемых услуг 3. Организация претензионной работы 1. Учет и возврат забытых вещей 2. Технология ведения поиска утерянных вещей 3. Оказание медицинской помощи 1. Анимационная деятельность гостиницы 2. Концертное и развлекательное оборудование 3. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги	10	3

Всего по МДК.05.02.		55	
Учебная практика(виды работ)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе 2. Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс 3. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу 4. Помощь в проведении ознакомительных экскурсий гостиничному комплексу 5. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе 6. Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, банов, медицинских учреждений и прочих услуг 	72	
Производственная практика (виды работ)	<ol style="list-style-type: none"> 8. Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса 9. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера 10. Выдача и хранение ключей от номеров 11. Прием и хранение ценностей гостей 12. Внесение данных по заказам гостей в информационную систему 13. Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема или размещения 14. Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиницы 15. Проведение текущего аудита службы приема и размещения 16. Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору 17. Хранение и выдача багажа гостей 	72	
Квалификационный экзамен (демонстрационный)		12	
Всего		354	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля осуществляется в мастерской по компетенции «Администрирование отеля» с оборудованием и программным обеспечением согласно стандартам WorldSkills Russia «Администрирование отеля».

учебно-лабораторное оборудование:

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345;

Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;

учебно-производственное оборудование:

Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;

Ноутбук №4 Lenovo V155-15API;

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345;

ЖК-панель;

Диван офисный;

Счетчик банкнот DoCash 3040 UV;

Терминал ICT 220 Ethernet + клавиатура выносная IPP 220 с Contacless (для ICT 220/250);

Стойка администратора;

Записывающее устройство магнитных карт (энкодер), марка Singular. Модель: SCW LoCo/HiCo usb;

Стол журнальный на металлическом каркасе ;

Комплект кассового оборудования Атол.

программное и методическое обеспечение:

Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited;

Система управления гостиницей №2 HRS Oracle Hospitality OPERA;

Система управления гостиницей № 1 Libra Hospitality «Logus HMS»;

Интегрированный пакет программного обеспечения для создания и редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Creative Cloud.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Печатные и электронные издания

Основные источники:

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно- методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский пед.гос. университет. – Москва: МПГУ, 2018. – 192 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> ЭБСУниверситетская книга

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2019. – 331 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433891> ЭБС Юрайт

3. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: учебное пособие для СПО / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с. <http://znanium.com/catalog/product/987236>. ЭБС Знаниум ком

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2019. – 336 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433890> ЭБС Юрайт

Дополнительные источники:

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для СПО / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 432 с. <http://znanium.com/catalog/product/961520> ЭБС Знаниум ком

2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В.

Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва: Юрайт, 2019. – 98 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446040> (дата обращения: 06.06.2022).

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Юрайт, 2019. – 449 с. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/430919> (дата обращения: 27.08.2019).

Нормативные документы:

1. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Все ГОСТы. – URL: <http://vsegost.com/Catalog/52/52262.shtml>.

2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/902335720>

3. Должностная инструкция портье гостиницы // Мир ресторатора. – URL: <http://mir-restoratora.ru/?p=2478>

Журналы (электронные):

«ОТЕЛЬ»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

<http://www.stonef.ru/history.htm>

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

Руконт: межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум.– URL: <http://rucont.ru>.

Научная электронная библиотека (НЭБ) – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. Все о туризме. Туристская библиотека. – URL: <http://tourlib.net/>.

ProHotel: портал про гостиничный бизнес. – URL: <http://prohotel.ru/> Hotelier: электрон. журнал. – URL: <https://hotelier.pro/>

Академия гостеприимства: журнал. – URL: <http://hotel-rest.biz/>

3.1. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение ПМ.05 производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и календарным графиком. Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий.

График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК.05.01

Профессиональная этика и этикет и МДК.05.02, включающих в себя как теоретические, так и лабораторно-практические занятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП.06 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса, ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Изучение теоретического материала может проводиться как в каждой группе, так и для нескольких групп .

При проведении практических занятий проводится деление группы студентов на подгруппы, численностью не более 20 чел.

В процессе освоения ПМ предполагается проведение рубежного контроля знаний, умений у студентов. Сдача рубежного контроля (РК) является обязательной для всех обучающихся. Результатом освоения ПМ выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

С целью оказания помощи студентам при освоении теоретического и практического материала, выполнения самостоятельной работы разрабатываются учебно- методические комплексы (кейсы студентов).

С целью методического обеспечения прохождения учебной и/или производственной практики, выполнения курсового проекта/курсовой работы разрабатываются методические рекомендации для студентов.

При освоении ПМ каждым преподавателем устанавливаются часы дополнительных занятий, в рамках которых для всех желающих проводятся консультации. График проведения консультаций размещен на информационном стенде дирекции Академического колледжа.

При выполнении курсовой работы проводятся как групповые аудиторные консультации, так и индивидуальные.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портъе» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портъе»

Текущий учет результатов освоения ПМ производится в журнале по ПМ. Наличие оценок по ЛПР и рубежному контролю является для каждого студента обязательным. В случае отсутствия оценок за ЛПР и ТРК студент не допускается до сдачи квалификационного экзамена по ПМ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

4.1. Результаты освоения общих компетенций

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- наблюдение за профессиональной деятельностью на производстве, обсуждение с участием группы специалистов, проблемный метод, дискуссия, метод проектов, исследовательский метод.
ОК.02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- проведение в процессе внеаудиторной деятельности творческих встреч, профессиональных соревнований, конкурсов, направленности,
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- метод проб и ошибок; учебных задач с избыточным условием; учебных задач с недостаточным условием, требующих поиска дополнительной информации;
ОК.04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- метод кейсов, любых видов проектной деятельности; заданий с ограничением по времени, в том числе мини-проекты, реализуемые в рамках занятия.
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	- поиск и сбор информации (задания на поиск информации в справочной литературе, сети Интернет.);
ОК.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	- обработка информации (подготовка вопросов к тексту, составление планов к тексту; задания на упорядочение информации – выстраивание логических, причинно-следственных связей,
ОК.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
ОК.08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	
ОК.09	Использовать информационные	

	технологии в профессиональной деятельности	хронологическое упорядочение, ранжирование; составление диаграмм, схем, графиков, таблиц); –передача информации
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	(подготовка докладов, сообщений по теме; презентаций к учебному материалу; подготовка учебных пособий по теме);
ОК.11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	–комплексные методы (составление и защита рефератов; информационные учебные проекты; учебно-исследовательская работа, представление полученных результатов в форме текста, оформление выводов).

4.2. Конкретизация результатов освоения ПМ

По результатам освоения модуля проводится квалификационный экзамен, возможно в форме демонстрационного, оценка результатов которого проводится в соответствии критериям стандарта WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».

ПК. 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1.Информировать гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе 2.Информировать гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс 3.Вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса 4.Выдавать зарегистрированным гостям ключей от номера
Уметь:	Тематика лабораторных/практических работ 1.Понятие и сущность делового этикета. 2.Основные принципы делового этикета 3.Протокол и его использование в сфере туризма 4.Культура речи в деловом общении. 5.Использование средств выразительности в деловой речи 6.Деловой этикет стран мира 4. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие 5. Нормативные правовые акты РФ 6.Средства размещения туристов 7.Цена и ценообразование в гостиницах 8.Система продаж. Туроператоры 9.Рекламная и информационно-справочная деятельность 10.Связи с общественностью
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК Тема 1.1 Деловой этикет в системе культуры Тема 1. 3 Риторика - составная часть культуры делового общения Тема 1.5 Особенности делового национального этикета

	Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: Подготовить индивидуальное задание (доклад) по темам: - Аксессуары и их роль в деловой одежде. - Выбор и вручение корпоративных подарков - Жесты как показатели внутреннего состояния собеседования. - Кулинарная характеристика блюд и правила их потребления.
ПК.1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
Иметь практический опыт:	Виды работ на практике: 1.Информировать гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе 2.Информировать гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс 3.Выдавать и хранить ключи от номеров 4.Принимать и хранить ценности гостей 5.Внести данные по заказам гостей в информационную систему 6.Выполнять услуги гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения
Уметь:	Тематика лабораторных/практических работ: 1.Столовая посуда и приборы. 2.Рассадка гостей за столом. 3.Правила пользования столовыми приборами. 4.Этика потребления блюд и алкогольных напитков 5.Разработка корпоративного мероприятия 6. Практические приемы формирования бизнес-подарков 7.Обслуживающий персонал в униформе 8.Анализ и характеристика вспомогательных служб гостиниц г. Владивостока 9.Оборудование и технологии вспомогательных служб гостиниц г. Владивостока 10.Формирование тележки горничной 11.Хронометраж времени на уборку номеров 12.Требования к персоналу службы номерного фонда 13.Требования и правила хранения ценных вещей
Знать:	Перечень тем, включенных в МДК Тема 1.2 Приёмы и развлечения как часть деловой культуры Тема 1.7 Этикет бизнес-подарка Тема 2. 3 Вспомогательные службы гостиницы Тема 2.4Технология и организация обслуживания номерного фонда
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: Участие в тематической дискуссии по темам: - «Роль этикета и протокола в налаживании деловых связей». - «Внешность делового человека как фактор успешного развития бизнеса» Провести предварительный сбор информации о типичных ошибках в этикетном поведении сотрудников индустрии туризма в процессе оказания услуг.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	

<p>Иметь практический опыт:</p>	<p>Виды работ на практике: 1.Приемать и вести учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе 2.Оказывать помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг 3.Проводить расчеты с гостями во время их нахождения в гостиницы 4.Провести текущий аудит службы приема и размещения 5.Передавать дела и отчеты по окончании смены дежурному администратору 6.Храненить и выдавать багаж гостей</p>
<p>Уметь:</p>	<p>Тематика лабораторных/практических работ 1.Структура делового письма. Оформление 2.Резюме. Средства информационной связи, их место и роль в деловом общении. 3.Деловая беседа по телефону: этикетные нормы. 4.Составление письма-рекомендации 3.Стили деловой одежды. Кодекс одежды. 4.Деловая повседневная одежда. Униформа, «нестрогая униформа», деловой костюм. 5.Особенности внешнего облика деловой женщины. Аксессуары 6.Организация и проведение торжественных мероприятий и деловых обедов 7.Технология сервировки столов 8.Типы и виды посуды 9.Типы и виды белья на предприятиях питания 10.Технология обслуживания туристов питанием</p>
<p>Знать:</p>	<p>Перечень тем, включенных в МДК Тема1.4 Этикет делового дистанционного общения Тема 1.6 Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека Тема 1.8 Этикет гостеприимства Тема 2.5Предоставление дополнительных услуг Тема 2.6Организация питания в гостиницах</p>
<p>Самостоятель ная работа</p>	<p>Тематика самостоятельной работы: Подготовить перечень некорректных вопросов в ходе собеседования с клиентом турфирмы при обращении за услугой; Подготовить тезисы доклада по проблемам делового протокола и этикета в индустрии туризма и гостеприимства</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю

ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих,
должностей служащих (Портье)

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

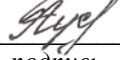
Форма обучения: очная

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.12.14, *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016, №1552, примерной образовательной программой, рабочей программой профессионального модуля.

Разработчик(и): *О.А. Нивинская, преподаватель*
Е.А. Владимирова, преподаватель
Е.В. Ткаченко, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК  *А.Д. Гусакова*
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее - КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)

Формой промежуточной аттестации является экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК.03 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	П1	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
	П2	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
	У1	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
	У2	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
	У3	выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
	У4	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
	У5	контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены,
	31	нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
	32	стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения

2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
МДК.05.01 Профессиональная этика и этикет			
П1	Тема 1.1 Деловой этикет в системе культуры Тема 1.2 Приёмы и развлечения как часть деловой культуры Тема 1.3 Риторика - составная часть культуры делового общения Тема 1.4 Этикет делового дистанционного общения	Творческий реферат Тестовое задание №1 Ситуационные задачи Собеседование	Ситуационная задача Собеседование
П2	Тема 1.5 Особенности делового национального этикета Тема 1.6 Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека	Творческое задание Тестовое задание №2 Творческий	Ситуационная задача Собеседование

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 1.7 Этикет бизнес-подарка Тема 1.8. Этикет гостеприимства	реферат Собеседование	
У1	Тема 1.1 Деловой этикет в системе культуры	Творческий реферат	Ситуационная задача Собеседование
У2	Тема 1.2 Приёмы и развлечения как часть деловой культуры Тема 1.6 Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека	Творческий реферат Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Собеседование	Ситуационная задача Собеседование
У3	Тема 1.3 Риторика - составная часть культуры делового общения Тема 1.7 Этикет бизнес-подарка	Ситуационная задача №1,2 Творческий реферат Тестовое задание №1,2	Ситуационная задача Собеседование
У4	Тема 1.4 Этикет делового дистанционного общения Тема 1.8 Этикет гостеприимства	Ситуационная задача №1,2 Творческий реферат Тестовое задание №1,2	Ситуационная задача Собеседование
У5	Тема 1.5 Особенности делового национального этикета	Творческий реферат	Ситуационная задача Собеседование
31	Тема 1.1 Деловой этикет в системе культуры Тема 1.2 Приёмы и развлечения как часть деловой культуры Тема 1.3 Риторика - составная часть культуры делового общения Тема 1.4 Этикет делового дистанционного общения	Творческий реферат Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Собеседование	Ситуационная задача Собеседование
32	Тема 1.5 Особенности делового национального этикета Тема 1.6 Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека Тема 1.7 Этикет бизнес-подарка Тема 1.8 Этикет гостеприимства	Творческий реферат Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Собеседование	Ситуационная задача Собеседование
МДК.05.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
П1	Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания №1 Формы первичных документов	Ситуационная задача Собеседование
П2	Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг	Контрольная работа Собеседование Творческое	Ситуационная задача Собеседование

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	рефераты Ситуационные задания №2 Формы первичных документов	
У1	Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	Контрольная работа Собеседование №1 Тестовые задания Ситуационные задания №1,2 Формы первичных документов	Ситуационная задача Собеседование
У2	Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Формы первичных документов Ситуационные задания №1	Ситуационная задача Собеседование
У3	Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания №1	Ситуационная задача Собеседование
У4	Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда	Контрольная работа Собеседование Творческое рефераты Ситуационные задания №2 Формы первичных документов	Ситуационная задача Собеседование
У5	Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг	Контрольная работа Собеседование Творческое рефераты Ситуационные задания №2 Формы первичных документов	Ситуационная задача Собеседование
31	Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы	Контрольная работа Собеседование Тестовые задания Ситуационные задания №1 Формы первичных документов	Ситуационная задача Собеседование
32	Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	Контрольная работа Собеседование Творческое рефераты Ситуационные задания №2	Ситуационная задача Собеседование

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		Формы первичных документов	

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<i>МДК.05.01 Профессиональная этика и этикет</i>		
Текущий контроль		
Творческое рефераты	40	40мин.
Собеседование	26	20
Ситуационные задачи	10	20
Тестовые задания №1	28	20
Тестовые задания №2	10	
Промежуточная аттестация		
Собеседование		20
Ситуационная задача		20
<i>МДК.05.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</i>		
Текущий контроль		
Тестовое задание Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы	20	20
Творческое рефераты Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	77	40
Собеседование Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы	50	20
Контрольная работа Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	13	30

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Формы первичных документов Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	11	20
Ситуационная задача №1 Тема 2.1 Гостиничные предприятия как часть сферы услуг Тема 2.2 Организация работы функциональных служб гостиницы Тема 2.3 Вспомогательные службы гостиницы Ситуационная задача №2 Тема 2.4 Технология и организация обслуживания номерного фонда Тема 2.5 Предоставление дополнительных услуг Тема 2.6 Организация питания в гостиницах	18 28	15
Промежуточная аттестация		
Ситуационная задача	46	20
Собеседование	50	20

4 Структура контрольных заданий

МДК. 05.01 Профессиональная этика и этикет

Текущий контроль

4.1 Творческие рефераты

1. Мораль как система нравственных требований.
2. Место и роль нравственного сознания в структуре форм общественного сознания.
3. Теория морали и этика бизнеса
4. Современный специалист как нравственная личность
5. Особенности профессиональной этики
6. Корпоративная этика и этикет
7. Повседневный этикет
8. Деловой этикет
9. Международный этикет
10. Дипломатический этикет
11. Общение как социально-психологическая проблема
12. Деловое общение, его виды и формы
13. Этика и этикет делового общения
14. Международные деловые отношения
15. Визитные карточки как средство делового общения
16. Подарки в деловом общении
17. Переписка как фактор делового общения
18. Роль приветствий в деловом общении
19. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
20. Имидж делового человека

21. Элементы профессионального имиджа для мужчин
22. Элементы профессионального имиджа для женщин
23. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, российские традиции
24. Стилевые особенности одежды деловых людей Востока
25. Система жестов в структуре невербального общения
26. Жесты, мимика, походка делового человека
27. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
28. Деловые приветствия и представления
29. Основы речевого этикета
30. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
31. Этико-психологический портрет делового человека
32. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
33. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды
34. Конфликты и конфликтные ситуации.
35. Конфликты в деловом общении.
36. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Способы убеждения и аргументирования.
39. Особенности публичных выступлений.
40. Особенности проведения совещаний.

4.2 Тестовые задания №1

1. В переводе с латинского «мораль» означает:
 - А) этикет
 - Б) нрав, обычай
 - В) поведение
2. Основная функция морали:
 - А) регулятивная Б) познавательная
 - В) исследовательская
1. Мораль пронизывает все сферы человеческой деятельности
 - А) нет
 - Б) да
2. Что отличает мораль от норм права, традиции и обычая:
 - А) детализированные предписания действий Б) отсутствие индивидуальной свободы выбора
 - В) наличие индивидуальной свободы выбора
3. Несоответствие моральным требованиям перед лицом других, страх перед порицанием извне - это:
 - А) стыд
 - Б) раскаяние
 - В) покаяние
4. Особый морально-психологический механизм, который действует изнутри нашего «Я», проверяя выполнение морального долга:
 - А) стыд Б) совесть
 - В) покаяние
5. Основная функция совести:
 - А) самоконтроль
 - Б) контроль со стороны других
 - В) познание окружающих
6. Осознание своего несоответствия заведомо аморальным требованиям - это:
 - А) ложный стыд Б) стыд за другого
 - В) стыд перед самим собой
7. Общение - это
 - А) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
 - Б) это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии

взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

В) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями

8. Выделяют следующие стороны общения:

А) интерактивная, эмпатийная, содержательная

Б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная

В) информационная, перцептивная, эмпатийная

9. Содержание, которое вкладывается в определённый знак - это его:

А) значение

Б) понятие

В) интерпретация

10. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

А) действиями

Б) информацией

В) знаками

11. Общение, осуществляемое с помощью жестов, мимики и пантомимики, называется:

А) невербальное

Б) словесное

В) вербальное

12. К невербальным элементам общения относятся:

А) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь

Б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;

В) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика

13. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

А) идентификация, эмпатия и рефлексия

Б) эмпатия, самооценка, интроспекция

В) идентификация, интроспекция, эмпатия

14. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания - это:

А) интроспекция

Б) рефлексия

В) эмпатия

15. Идентификация - это...

А) способность к постижению эмоционального состояния другого человека - в форме сопереживания

Б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности

В) способом выражения самосознания личности

Г) способ понимания другого человека через уподобление себя ему

16. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:

А) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение

Б) з В) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия

17. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:

А) фактор превосходства

Б) фактор привлекательности

В) все ответы верны

18. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:

А) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке отдельных качеств неизвестного человека

Б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека

В) в том, что чем более внешне привлекателен для нас знакомый человек, тем лучше он во всех отношениях .

19. Этикет - явление:

А) историческое Б) природное

В) социальное

20. Исторический период когда в России усиленно внедрялся западный этикет:

А) 17 век Б) 19 век

В) 15 в.

21. Обращение формальное - это обращение:

А) без имени Б) по имени 20

- В) по имени отчеству
 22. В переводе с французского «этикет»
 А) имидж
 Б) ярлык, этикетка
- В) мораль
 23. Характерная черта современного этикета:
 А) демократичность
 Б) жесткая дифференциация по социальным слоям
- В) консерватизм
 24. Что можно отнести к протокольным мероприятиям:
 А) беседа
 Б) светский разговор
- В) переговоры
 25. Какой метод ведения переговоров можно отнести к более справедливому:
 А) Принципиальный
 Б) позиционный
 В) межличностный
26. Результат деловых переговоров фиксируется:
 А) письменным договором
 Б) устным соглашением
- В) устным обещанием
 27. Как называется одна из стадий переговоров
 А) стадия игнорирования
 Б) стадия уклонения
- В) стадия обсуждения
 28. Отметьте две стороны правил этикета:
 А) Эгоистическая
 Б) морально-этическая
 В) Эстетическая

4.3 Собеседование

1. Этические обязанности подчиненных
2. Этика выгодных связей.
3. Основные направления в стиле руководства.
4. Стадии развития коллектива работников и этика
5. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении
6. Социальные функции профессиональной этики.
7. Профессиональная этика в сфере гостиничного дела.
8. Типология корпоративных культур.
9. Культура компании, занятой в сфере гостиничного дела.
10. Особенности профессиональной этики
11. Корпоративная этика.
12. Этика международных отношений.
13. Общение как социально-нравственная проблема
14. Деловое общение, его виды и формы
15. Этика и этикет делового общения
16. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
17. Этико-психологический портрет делового человека
18. Этика служебной субординации и вежливости членов деловой команды
19. Характеристика конфликтов между личностью и группой на предприятиях
20. Этические модели поведения личности в конфликтной ситуации
21. Этика деловых переговоров.
22. Этические нормы проведения совещаний.
23. Использование современных информационных технологий
24. в этике делового общения.

25. Этика прибыли.
 26. Этика социальной ответственности в профессиональной деятельности

4.4 Тестовые задания №2

Вариант № 1

Часть А

1. Неудачная форма выражения просьбы
 - а) будьте любезны
 - б) мне нужно чтобы вы
 - в) очень вас прошу
2. Свойства речи, придающие ей особую энергетику
 - а) обаяние, артистизм
 - б) уверенность, дружелюбие
 - в) искренность, заинтересованность
 - г) все ответы правильные
3. Признак, по которому газеты классифицируются на общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные
 - а) территориальный
 - б) функциональный
 - в) периодичность
4. Встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам
 - а) деловая беседа
 - б) деловое совещание
 - в) пресс-конференция
5. Автор высказывания «Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения»
 - а) Джек Лондон
 - б) Марк Твен
 - в) Сент-Экзюпери
6. К часто используемым официально-распорядительным документам относят
 - а) приказ
 - б) заявление
 - в) автобиографию
7. Выбор формы обращения путем употребления местоимения «Вы» выявляется такими отношениями как
 - а) родственное, дружеское, фамильярное
 - б) вежливое, уважительное
 - в) неформальное, доверительное
8. Compliments делаются относительно
 - а) внешнего вида
 - б) профессиональных способностей
 - в) умений общаться
 - в) все ответы правильные
9. Деловая этика включает в себя следующие принципы
 - а) свобода, терпимость
 - б) деловая обязанность
 - в) все ответы правильные
10. Произведения, являющиеся образцом для совершенствования культуры речи
 - а) газетные статьи
 - б) классическая литература
 - в) современная массовая литература

Часть В

1. Напишите не менее трех высших моральных ценностей.
2. Распределите номера перечисленных ниже свойств разных типов личности по соответствующим колонкам таблицы:

	Тип «мыслитель»	Тип «художник»
1)	математические способности;	
2)	способность к музыке;	

- 3) способность к творческому самовыражению;
- 4) способность к систематизации информации;
- 5) способность к изобразительному искусству;
- 6) вербальные способности;
- 7) логическое мышление.

3. Дайте определение понятию «конфликт».

4. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:

I. Способы разрешения конфликта	II. Составляющие этикета	III. Способы общения
а) уклонение	а) речевой этикет	а) коммуникативная
б) опережение	б) дистантное общение	б) императивная
в) компромисс	в) некорректность	в) перцептивная
г) сотрудничество	г) имидж делового человека	г) интерактивная

5. Дайте аргументированный ответ на вопрос:

«Отчего бывают «лидеры» и «тихони»? Одних постоянно куда-то выбирают, а другие все время в «болоте»».

Вариант № 2

Часть А

1. Речевая формула, которая НЕ является удачной при знакомстве
 - а) а кто Вы такой?
 - б) давайте познакомимся
 - в) разрешите с Вами познакомиться
2. Название группы газет, которые классифицируются по территориальному признаку
 - а) утренние и вечерние
 - б) общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные
 - в) федеральные, региональные и местные
3. Умение быть самим собой в контактах с другими людьми
 - а) аутентичность
 - б) вежливость
 - в) тактичность
4. _____ должна гуманизировать, облагораживать общение между людьми:
 - а) мораль
 - б) этика
 - в) норма
5. Иногда в качестве наказания ребенка оставляют одного в комнате. Тип темперамента, для которого подобное наказание окажется самым слабым
 - а) сангвиник
 - б) флегматик
 - в) холерик
 - г) меланхолик
6. Свойства темперамента
 - а) врожденные
 - б) приобретенные
7. Показатель культуры речи, который характеризует качественную и количественную стороны речи:
 - а) словарный состав и словарный запас
 - б) произношение
 - в) грамматика
8. Сторона общения, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению
 - а) интерактивная
 - б) перцептивная
 - в) коммуникативная
9. Сфера общества, которая представляет собой систему исторически сложившихся упорядоченных связей и отношений между различными видами общности людей
 - а) социальная
 - б) духовная
 - в) политическая.
10. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают
 - а) словам

- б) мимике и жестам
- б) интонации.

Часть В

1. Дайте определение личности.
2. Назовите признаки, характеризующие человека как личность.
3. Объясните, как соотноси руководство и лидерство в коллективе.
4. Какие из данных особенностей характеризуют человека как личность, а какие как индивид?
Целеустремленность, упрямство, вдумчивость, высокая эмоциональность, старательность, цельность, приятный голос, общественная активность, критичность ума, прекрасная дикция, средний рост, музыкальность, вспыльчивость, моральная воспитанность, низкая адаптация в темноте, трудолюбие, плохая пространственная координация, голубые глаза, хороший слух, идейная убежденность, внимательность, подвижность.
5. Предположите и обоснуйте ответ на вопрос: Какой способ разрешения конфликта является наиболее неэффективным при разрешении конфликта?

Вариант № 3

Часть А

1. Прием повышения эффективности общения, основанный на частом произнесении вслух имени и отчества партнера по общению
 - а) «имя собственное»
 - б) «золотые слова»
 - в) «зеркало отношений».
2. Жизнь в согласии с самим собой, без страха, без напрасных надежд и мечтаний, внутренняя умиротворённость
 - а) счастье
 - б) свобода
 - в) пронизательность.
3. К понятию «культура профессиональной речи» относят
 - а) владение терминологией данной специальности
 - б) умение строить выступление на профессиональную тему
 - в) умение организовать профессиональный диалог и управлять им
 - г) все ответы правильные
4. Обмен мнениями по вопросу в соответствии с определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников
 - а) деловая беседа
 - б) деловое совещание
 - в) деловая дискуссия
5. Стенические - это эмоции, которые
 - а) уменьшают активность, энергию человека (тоска, печаль, уныние)
 - б) повышают активность, энергию человека (радость, гнев, ненависть)
 - в) включают в себя настроение, аффект, стресс, фрустрацию
6. Этикет, прежде всего, формируется в соответствии с нравами и
 - а) нормами
 - б) обычаями
 - в) все ответы правильные
7. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели
 - а) общение
 - б) деловое общение
 - в) конфликтное общение
8. Этикет - это культура общения людей, которая основана на правил, которые вырабатывались человечеством
 - а) несоблюдении
 - б) соблюдении
 - в) игнорировании
9. К эмоционально-волевой сфере относятся
 - а) мышление и речь
 - б) эмоции и чувства
 - в) внимание и память

10. Сложнее, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение человека
- а) эмоции
 - б) воля
 - в) чувства

Часть В

1. В чем заключается значение (функции) делового общения?
2. Дополните предложения:
- а) _____ человека познается и проявляется в деятельности.
 - б) _____ деятельность - категория, она носит _____ характер
 - в) Деятельность - это процесс не, а и сознательно регулируемый
3. Перечислите особенности деятельности.
4. Вставить пропущенные слова в следующих высказываниях.
- Низшим уровнем объединения людей является.....
 - Высшая форма организованной группы - это
5. Дайте определение понятию. Лидерство - это

Вариант № 4

Часть А

1. Речевая формула, которая НЕ является удачной при приглашении кого-либо
- а) позвольте пригласить вас
 - б) будем рады видеть вас
 - в) вам следует явиться к вам на презентацию
2. Моральная категория, которую обычно определяют, как способность человека критически оценивать свои поступки и переживать своё несовершенство
- а) добро
 - б) совесть
 - в) зло
3. Характер - это
- а) индивидуально-психологические особенности человека, проявляющиеся в деятельности и являющиеся условием успешности ее выполнения
 - б) характеристика человека со стороны динамических особенностей его психической деятельности
 - в) индивидуально-своеобразные сочетания постоянных существенных свойств личности, проявляющихся в ее поведении.
4. Уровень развития способностей, который обеспечивает создание нового, оригинального
- а) репродуктивный
 - б) творческий
5. В деловом стиле речи приняты следующие нормы: слово должно употребляться с учетом его

- а) лексического значения
 - б) стилистической окраски
 - в) все ответы правильные
6. Взаимоотношения, которые возникают и функционируют в процессе подготовки и проведения общественных и других мероприятий в группе
- а) служебные
 - б) внеслужебные
 - в) общественно - политические
7. Преувеличенное развитие одних черт характера по сравнению с другими, в результате которого ухудшается взаимодействие с окружающими людьми это:
- а) темперамент
 - б) акцентуация характера
 - в) черта характера
8. Темперамент можно переделать коренным образом
- а) да
 - б) нет
9. Укажите верное утверждение
- а) темперамент и характер по сути - одно и то же
 - б) темперамент и характер никак не связаны между собой
 - в) особенности темперамента могут оказывать воздействие на развитие определенных сторон характера
10. Общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
- а) формально-ролевое
 - б) деловое
 - в) примитивное

Часть В

1. Установите соответствие между героями мультфильма и типами их темперамента.
- 1) Вини-Пух; а) холерик;
 - 2) ослик ИА б) сангвиник;
 - 3) Тигра в) флегматик;
 - 4) сова г) меланхолик.

2. Подберите к каждому пункту в левой колонке определения из правой колонки.

Знания	1.	а) способы успешного выполнения действий;
Умения	2.	б) склонность человека к определенным действиям, которая часто переживается им как потребность действовать именно так, как иначе;
Навыки	3.	в) система понятий, усвоенных человеком;
Привычки	4.	г) автоматизированные способы выполнения человеком сознательных действий, возникшие в результате длительных упражнений

3. Относится ли к видам делового общения деловые переговоры, деловые совещания, выступления?

- а) да
 - б) нет.
4. Расставьте стрелки, указывающие на определение (значение) соответствующего вида конфликта:
- Внутриличностный Столкновение интересов двух и более людей
 - Межличностный Столкновение интересов двух групп
 - Межличностно-групповой Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности
 - Межгрупповые Столкновение между личностью и группой
5. Что из перечисленного относится к общим причинам конфликта, а что к частным?
- а) социально-политические и экономические
 - б) неудовлетворенность условиями труда
 - в) нарушение служебной этики
 - г) социально-демографические
 - д) социально-психологические
 - е) различия в целях и средствах их достижения

Решите ситуацию №1

Вы являетесь руководителем крупной фирмы, занимающейся производством и сбытом продовольственных товаров. Вам предстоит:

- рассмотреть и утвердить план развития производственных мощностей на следующий год;
 - проконтролировать результаты деятельности подразделений; подготовить ответные письма в адрес предприятий-партнеров;
 - изучить опыт работы наиболее прогрессивных предприятий вашей отрасли.
- Какие из перечисленных полномочий вы можете делегировать подчиненным в условиях дефицита времени и почему?

Решите ситуацию №2

Руководство фирмы «Здоровье» приняло решение о выпуске новых видов продукции. В связи с этим предусматривается:

- закупка новых видов оборудования;
- обучение персонала работе на нем;
- временное сокращение выпуска продукции и соответствующее уменьшение размера заработной платы;
- изменение структуры кадров (перестановка, создание новых рабочих мест).

Многие из работников компании не одобряют планов руководства, так как считают, что нововведения приведут к сокращению численности работников, сокращению заработной платы, повышению интенсификации труда, нарушению социально-психологического климата и привычных социальных связей, неуверенности в завтрашнем дне.

В роли руководителя кадровой службы предложите средства для нейтрализации причин сопротивления инновациям.

Решите ситуацию №3

Отдел предприятия занимается обработкой информации. Большинство работниц трудятся здесь по многу лет и привыкли обрабатывать информацию вручную. Увеличение объемов диктует необходимость автоматизации обработки данных с помощью компьютерных программ. Работницы предпенсионного возраста выступают против компьютеризации, готовы работать больше, но при этом придется увеличить штат. Молодежь стремится сесть за компьютеры, однако они плохо знают процесс обработки и без помощи опытных работниц им не обойтись.

В роли руководителя предложите пути нейтрализации причин сопротивления инновациям.

Решите ситуацию №4

Работники отдела рекламы и информации фирмы «Альбатрос» выполняли задание по разработке и проведению рекламной компании по продаже продуктов из сои. Экономический эффект от проведения рекламной кампании составил 500 тысяч рублей.

В роли руководителя кадровой службы фирмы «Альбатрос» предложите меры поощрения и вознаграждения с учетом рекомендаций Т. Питерса и Р. Уотермена.

Оформите докладную записку на имя руководителя и приказ о поощрении.

Решите ситуацию №5

В ходе проверки работы отдела маркетинга компании «Парнас» 18.10.05 был выявлен ряд нарушений:

- маркетолог О. К. Озеров допустил ошибки в оформлении финансовых документов;
- менеджер по связям с общественностью Б. П. Волков провалил организацию презентации новых видов выпускаемой продукции;
- старший маркетолог Л.О. Сеницына несвоевременно выполнила задание по изучению конъюнктуры рынка, что привело к нарушению сроков разработки плана выпуска продукции на следующий год.

Руководитель фирмы «Парнас» применил к работникам следующие меры наказания:

- О. К. Озерову и Б. П. Волкову был объявлен выговор в приказе от 20.12.05;
- Л. О. Сеницыной выговор не объявлялся, так как нарушение было допущено впервые;
- Л. О. Сеницына переведена временно на должность инспектора по кадрам.

Проанализируйте решение руководителя. Укажите, какие ошибки допущены им при применении мер управленческого воздействия «наказание». Ваши действия в данной ситуации.

Решите ситуацию №6

Вы являетесь руководителем крупной фирмы, занимающейся производством и сбытом продовольственных товаров. Вам предстоит:

- рассмотреть и утвердить план развития производственных мощностей на следующий год;
- проконтролировать результаты деятельности подразделений; подготовить ответные письма в адрес предприятий-партнеров;
- изучить опыт работы наиболее прогрессивных предприятий вашей отрасли.

Какие из перечисленных полномочий вы можете делегировать подчиненным в условиях дефицита времени и почему?

Решите ситуацию №7

Руководство фирмы «Здоровье» приняло решение о выпуске новых видов продукции. В связи с этим предусматривается:

- закупка новых видов оборудования;
- обучение персонала работе на нем;
- временное сокращение выпуска продукции и соответственное уменьшение размера заработной платы;
- изменение структуры кадров (перестановка, создание новых рабочих мест).

Многие из работников компании не одобряют планов руководства, так как считают, что нововведения приведут к сокращению численности работников, сокращению заработной платы, повышению интенсификации труда, нарушению социально-психологического климата и привычных социальных связей, неуверенности в завтрашнем дне.

В роли руководителя кадровой службы предложите средства для нейтрализации причин сопротивления инновациям.

Решите ситуацию №8

Отдел предприятия занимается обработкой информации. Большинство работниц трудятся здесь по многу лет и привыкли обрабатывать информацию вручную. Увеличение объемов диктует необходимость автоматизации обработки данных с помощью компьютерных программ. Работницы предпенсионного возраста выступают против компьютеризации, готовы работать больше, но при этом придется увеличить штат. Молодежь стремится сесть за компьютеры, однако они плохо знают процесс обработки и без помощи опытных работниц им не обойтись.

В роли руководителя предложите пути нейтрализации причин сопротивления инновациям.

Решите ситуацию №9

Работники отдела рекламы и информации фирмы «Альбатрос» выполняли задание по разработке и проведению рекламной компании по продаже продуктов из сои. Экономический эффект от проведения рекламной кампании составил 500 тысяч рублей.

В роли руководителя кадровой службы фирмы «Альбатрос» предложите меры поощрения и вознаграждения с учетом рекомендаций Т. Питерса и Р. Уотермена.

Оформите докладную записку на имя руководителя и приказ о поощрении.

Решите ситуацию №10

В ходе проверки работы отдела маркетинга компании «Парнас» 18.10.05 был выявлен ряд нарушений:

- маркетолог О. К. Озеров допустил ошибки в оформлении финансовых документов;
- менеджер по связям с общественностью Б. П. Волков провалил организацию презентации новых видов выпускаемой продукции;
- старший маркетолог Л.О. Сеницына несвоевременно выполнила задание по изучению конъюнктуры рынка, что привело к нарушению сроков разработки плана выпуска продукции на следующий год.

Руководитель фирмы «Парнас» применил к работникам следующие меры наказания:

- О. К. Озерову и Б. П. Волкову был объявлен выговор в приказе от 20.12.05;
- Л. О. Сеницыной выговор не объявлялся, так как нарушение было допущено впервые;
- Л. О. Сеницына переведена временно на должность инспектора по кадрам.

Проанализируйте решение руководителя. Укажите, какие ошибки допущены им при применении мер управленческого воздействия «наказание». Ваши действия в данной ситуации.

МДК. 05.02 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Текущий контроль

4.1 Ситуационные задачи №1

ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ

Пользуясь ГОСТ Р 50645 - 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.
2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнесцентра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).
3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаменте, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².
4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².
5. 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 x 200 см, двуспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.
6. Общие помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенца один раз в три дня.
7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двуспальные 200 x 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.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ

Пользуясь нормативными документами: «Международная гостиничная конвенция», «Определения терминов, используемых в конвенции», «Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», решите следующие ситуационные задачи.

- I. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

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

4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

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

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

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

8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

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

10. 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.

II. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

Ситуационные задачи №2

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

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

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

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

5. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м², комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарногигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

6. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 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.

7. 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.

8. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат

(гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

9. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.
10. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.
11. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).
12. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.
13. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 18.10.
14. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб/сут.
15. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.
16. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звезд»?
17. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.
18. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.
19. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.
20. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера - 850 руб/сут.
21. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?
22. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузелом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.
23. В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.
Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.
24. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?
25. Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?
26. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчетного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера - 3200 руб. в сутки.
27. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя - электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.
28. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

4.2 Тестовое задание

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:
 - а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
 - б) потерпевший, два представителя администрации;
 - в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.
2. В номере находится больной.
Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:
 - а) да, это их обязанность;
 - б) нет, это не предусмотрено правилами;
 - в) да, если есть возможность оставить рабочее место.
3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.
Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:
 - а) всегда;
 - б) только в период большой загрузки;
 - в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.
4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:
 - а) только при подготовке номера к новому заселению;
 - б) ежедневно;
 - в) один раз в три дня;
 - г) один раз в неделю.
5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник?

Выберите правильный ответ:

- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная?

Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

1. Структурное подразделение,

- a)
- b)
- c) *служба приема и размещения*

d) *служба консьержей*

2.

- a)
- b)
- c) *отношение общего числа гостей к числу проданных номеров*

d)

3.

- a)
- b)
- c) *количества дней пребывания в гостинице низкого спроса на гостиницу*

d)

4. *погодных условий*

a)

- b)
- c) *поддержка необходимого санитарного состояния номеров*

d)

5.

- a)
- b)
- c) *переводит бронь в разряд негарантированной отменяет бронирование*

d)

6.

a)

- b) на 18 часов
c) на 24 часа на 36 часов Двойное бронирование это: подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам
7. на одну и ту же дату
a) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
b) бронирование на одну фамилию два номера различной категории
8. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает: количество номеров, отменяемых в последний момент количество забронированных номеров количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей среднестатистический размер допустимых перебронирований
- на b) Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей: разрешение
c) поселение анкета уведомление о прибытии иностранного гражданина заявка на бронирование мест
9. Процесс бронирования включает следующие этапы:
a) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер получение заявки, определение номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании
- на b) получение заявки, выполнение заказа получение заявки на бронирование по факсу или телефону,
c) выполнение заказа. В гостиничном бизнесе основной услугой является: предоставление услуг бизнес-центра предоставление услуг фитнес-центра оказание медицинский услуг предоставление размещения
10. a) размещения
b) Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:
c) служба приема и размещения
d) служба консьержей
11. служба безопасности
a) инженерно-техническая служба
b) Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:
c) служба приема и размещения
d) служба консьержей
12. служба безопасности
a) банкетная служба
b) Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:
c) портье
d) телефонные операторы
13. кассиры
- a)
b)
c)
d)
- 14.
- a)
b)
c)

- d) консьержи
15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:
- a) 14 суток с момента получения месяца с момента получения
 - b) 10 суток с момента получения
 - c) 2 суток с момента получения
 - d) Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
16. от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- a) не более 6 часов после расчетного часа
 - b) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток
 - c) 2 суток с момента получения
 - d) Разрешение на поселение это:
17. документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- a) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице документ, дающий право на занятие номера и места в номере
 - b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице документ, дающий право на занятие номера и места в номере
 - c) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице документ, дающий право на занятие номера и места в номере
 - d) гарантия, что оплата произведена
18. К компьютерным системам управления отелем относятся:
- a) Galileo
 - b) Worldspan
 - c) Эдельвейс
 - d) Opera
19. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:
- a) ваучером
 - b) наличными депозитом
 - c) кредитными картами
 - d) кредитными картами
20. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет: паспорт и визу
- a) паспорт и миграционную карту визу и разрешение на въезд
 - b) паспорт
 - c) паспорт и миграционную карту визу и разрешение на въезд
 - d) Тип номера- apartment представляет собой:
21. самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов
- a) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)
 - b) семейная комната размером больше стандартной
 - c) двухместный номер
 - d) Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты: услуги прачечной
22. услуги переводчика экскурсионные услуги пользование медицинской аптечки
- a) Основные функции службы общественного питания:
 - b) оказание услуг связи оказание бытовых услуг организация и обслуживание банкетов
 - c) анализ состояния гостиничного рынка
 - d) анализ состояния гостиничного рынка
- 23.
- a)
 - b)
 - c)
 - d)

24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют: дешевые отели или отели с ограниченным сервисом гостиницы делового назначения гостиницы для отдыха отели «люкс»
- a) 25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:
- b) кофе-брейк
- c) банкет-фуршет
- d) банкет с полным обслуживанием официантами

- a) банкет-чай
- b)
- c)

d) **4.3 Контрольные работы**

Контрольная работа № 1

1. Выделите основные и специфические черты гостиничных услуг
2. Раскройте понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства
3. Раскройте специфику различных систем гостеприимства
4. Перечислите типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии
5. Назовите принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия
6. Персонал контактной зоны, заднего плана, центра прибыли - структура, основные функции
6. Дайте характеристику подразделениям гостиничного предприятия.

Контрольная работа № 2

1. Что понимается под гостиничной индустрией, дайте характеристику составляющим ее элементов.
2. Какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? В чем заключается сущность гостиничной деятельности?
3. Раскройте понятие гостиницы. Изобразите схематически признаки гостиницы.
4. Каким образом классифицируются средства размещения? Дайте характеристику основных групп.
5. Сравните номера гостиничного предприятия разной категории:

- 1 вариант - Сьюит, студия, номер первой категории.
- 2 вариант - Апартамент, студия, номер второй категории
- 3 вариант - Сьюит, люкс, студия
- 4 вариант - Апартамент, люкс, номер третьей категории
- 5 вариант - Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории.

Контрольная работа № 3

1. Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии
2. Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии
3. В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии
4. Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала
5. Какова последовательность кадрового планирования
6. Что такое качественная потребность в персонале, с учетом каких факторов она рассчитывается
7. Разработки каких документов требует процесс определения качественной потребности в персонале
8. Что такое количественная потребность в персонале, какие методы используются при ее определении. Какие факторы при этом учитывают
9. Что такое подбор персонала, какова его задача
10. Какие виды деятельности включает подбор персонала. Раскройте сущность набора персонала
11. В чем заключается процесс отбора персонала, раскройте основные методы.

Контрольная работа № 4

1. Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии

2. С какой целью используются различные типы нормативных документов

3. Заполните таблицу

Название документа	Сущность документа
--------------------	--------------------

Контрольная работа № 5

1. Что такое адаптация, раскройте два основных вида адаптации. Приведите примеры
 2. Какие аспекты имеет процесс адаптации
 3. Какое значение имеет процесс адаптации для предприятий сферы гостеприимства
 4. Раскройте этапы процесса адаптации
 5. Что такое аттестация персонала, с какой целью она проводится
 6. В какие группы объединяются аттестационные показатели работающего сотрудника
 7. Каковы основные этапы аттестации
 8. Что включает анализ результатов аттестации
 9. Какова роль и значение обучения персонала, каким образом она осуществляется на предприятиях гостеприимства
 10. Что такое бизнес-тренинг, раскройте классификацию, сущность основных групп
- II. Почему необходимо, чтобы процесс обучения персонала был непрерывным

Контрольная работа № 6

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование
2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения
3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность
7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.

Контрольная работа № 7

1. Что понимается под организационной структурой управления.
2. Какими факторами определяется выбор ОСУ на предприятии
3. Составьте таблицу:

«Характеристика основных типов ОСУ»

№	Тип ОСУ	Характеристика	Достоинства	Недостатки

4. Что является ключевыми понятиями ОСУ. Раскройте характеристику каждого.
5. Какие процессы происходят на стадиях проектирования ОСУ

Стадии проектирования ОСУ	Характеристика происходящих процессов

6. Изобразите схематически принципы формирования ОСУ
7. Каким критериям должна соответствовать формируемая ОСУ
8. Что происходит с ОСУ в зависимости от фазы жизненного цикла организации
9. Каким образом можно оценить эффективность работы управленческого аппарата и ОСУ в целом.

Контрольная работа № 8

1. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
2. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
3. Какие факторы влияют на формирование цены.
4. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.

5. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре
6. Раскройте различные типологии гостей отеля
7. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
8. В чем особенности оформления туристских групп в отеле

Контрольная работа № 9

1. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
2. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
3. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
4. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
5. Изобразите схематически и раскройте сущность различных видов расчета с клиентами
6. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
7. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
8. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
9. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
10. Раскройте сущность и правила оформления выезда

Контрольная работа № 10

1. Что понимается под организационной структурой предприятия (ОСП) Какие факторы ее определяют.

2. Изобразите схематически основные звенья ОСП.

3. Раскройте сущность служб входящих в состав ОСП гостиничных предприятий

4. Дайте характеристику учредительным и организационным документам _____

	Сущность документа	Ответственное лицо
Название документа		
Структура и штатная численность		
Штатное расписание		
Правила внутреннего распорядка		
Положение о структурном подразделении		
Должностные инструкции		

5. Что такое рабочее место, что понимается под его организацией

6. Раскройте составляющие понятия «организация рабочего места»

7. Какие факторы определяют условия труда

8. В соответствии, с какими нормативными документами осуществляется аттестация рабочих мест. Каковы условия проведения аттестации и ее результаты

9. В каких целях использую результаты аттестации рабочих мест.

10. Что такое нормирование, какие моменты оно определяет.

11. Что такое технологическая документация, какую информацию она должна содержать.

Контрольная работа № 11

1. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.

2. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?

3. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации

4. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей

5. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.

6. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу

7. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда

8. Какова технология вечернего сеанса
9. Почему персонализированное, индивидуальное, VIP-обслуживание клиентов так важно для высококлассной гостиницы?
10. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
11. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
12. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?

Контрольная работа № 12

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
2. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины?
4. Какие существуют виды уборки?
5. Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров:
 - а) Каков порядок уборки номера, на ручке двери которого висит табличка «Не беспокоить»?
 - б) Какие нормы по количеству дополнительных раскладушек и детских кроваток существуют в гостиницах?
 - в) Какова технология входа горничной в номер?
 - г) Какие существуют приемы для предотвращения краж из номеров?
 - д) Какова последовательность в процессе уборки номера? Подробно остановитесь на каждом этапе.
 - е) Какова очередность смены постельного белья в отечественных отелях?
 - ж) Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
 - з) Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов?
 - и) Продемонстрируйте знания по технологии уборки ванной комнаты. В какой последовательности производится уборка помещений в многокомнатном номере, состоящем из прихожей, санузла, рабочего кабинета, спальни, гостиной?
6. Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров?

4.4 Собеседование

- I. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
2. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров
4. Раскройте технологию генеральной уборки
5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров
6. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
7. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
8. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
9. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
10. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
- II. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
12. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.
13. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу
14. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда
15. Вечерний сеанс как один из видов промежуточной уборки номеров
16. Оборудование прачечной-химчистки
17. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
18. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
19. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?
20. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки

21. Технология выполнения заказов прачечной-химчистки
22. Организация отдыха и развлечения гостей
23. Бельевое хозяйство: порядок хранения и смены белья в гостинице
24. Услуги оздоровительного центра гостиницы
25. Должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра гостиницы
26. Что относится к уборочной технике в современных отелях?
27. Какими предметами может комплектоваться тележка для горничной?
28. Какая техника применяется для уборки напольных покрытий?
30. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
31. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
32. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
33. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
34. В чем заключается особенность уборочных работ в вестибюльной зоне отеля?
35. Перечислите виды уборочных работ в вестибюльной зоне отеля. Дайте определение понятию «гигиена».
36. Каким современным оборудованием оснащены общественные туалетные комнаты высококласных отелей? Как оно помогает достичь высочайших стандартов чистоты и гигиены?
37. Какова последовательность проведения уборочных работ в общественных туалетных комнатах?
38. Расскажите о нюансах уборки следующих помещений: салона красоты, бизнес-центра, холлов и зон отдыха на жилых этажах.
39. Транспортные услуги гостиницы
40. Оказание торговых услуг в гостинице
41. Организация экскурсионных услуг в гостинице
42. Предприятия питания: определение, классификация, характеристика основных типов
43. Служба питания в гостинице: структура, функции
44. Технология обслуживания туристских групп в гостинице
45. Технология обслуживания в номерах гостиницы
46. Типы питания и обслуживания в гостиницах
47. Виды завтраков, характеристика основных типов
48. Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы
49. Услуги и оборудование бизнес-центров и киноконцертных залов
50. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к предприятиям питания

4.5 Творческие рефераты (тематика)

1. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в средствах размещения (на примере действующего предприятия).
2. Формирование критериев обслуживания в соответствии с типологией гостей в гостиничном предприятии г. Владивостока.
3. Формирование пакета дополнительных услуг гостиницы (на примере действующего предприятия).
4. Качество и оценка услуг отеля «...», г. Владивосток.
5. Анализ услуг специализированного средства размещения «...», г. ...
6. Анализ спектра и качества услуг питания в гостиницах г. Владивостока.
7. Анализ рынка бизнес-услуг гостиничных предприятий г. Владивостока.
8. Анализ конференц-услуг в гостиницах г. Владивостока.
9. Ресторанное обслуживание в номерах как способ повышения уровня гостиничных услуг, г. Владивосток.
10. Разработка и внедрение системы корпоративной культуры в гостиничном предприятии, г. Владивосток.
11. Роль персонала в формировании качества гостиничного продукта в гостиницах г. Владивостока.
12. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии г. Владивостока.
13. Формирование фирменного стиля в гостинице г. Владивостока.
14. Эффективность видов рекламы гостиничного предприятия, г. Владивосток.
15. Принципы формирования пакета услуг питания в гостиничных предприятиях г. Владивостока.
16. Качество гостиничных услуг и пути их совершенствования в гостинице (на примере действующего предприятия).
17. Принципы формирования мини-бара в гостиничном номере средства размещения, г. Владивосток.

18. Анализ зарубежных и отечественных сайтов гостиничных предприятий.
19. Анализ рынка униформы для средств размещения г. Владивостока.
20. Современное состояние организации питания для гостей стран АТР в гостиницах г. Владивостока (на примере сети отелей AZIMUT).
21. Модель формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере ООО «Аванта», г. Владивосток).
22. Формирование услуг питания в гостиницах различного функционального профиля, г. Владивосток.
23. Продвижение услуг гостиницы на рынке гостиничных услуг г. Владивостока (на примере действующего предприятия).
24. Анализ и развитие дополнительных услуг в гостинице (на примере действующего предприятия).
25. Анализ услуг базы отдыха «...», Приморский край.
26. Анализ дополнительных услуг в средствах размещения (на примере гостиницы «...», г. Владивосток).
27. Анализ организации услуг питания в специализированном средстве размещения (на примере базы отдыха «.» Приморский край).
28. Анализ основных и дополнительных услуг в санаторном комплексе «.», Приморский край.
29. Принципы формирования пакетов услуг гостиниц г. Владивостока.
30. Развитие и продвижение дополнительных услуг на базе отдыха (на примере действующего предприятия).
31. Анализ потребителей гостиничных услуг (на примере ООО «Аванта», г. Владивосток).
32. Анализ комплекса безопасности средств размещения г. Владивостока.
33. Анализ методов продвижения гостиниц г. Владивостока.
34. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения (на примере действующего предприятия).
35. Анализ услуг предприятий питания национальных кухонь г. Владивостока.
36. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Владивостока.
37. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast -food в г. Владивостоке.
38. Столовая посуда и белье предприятия питания как элемент формирования имиджа (на примере ресторана г. Владивостока).
39. Методы оценки деятельности персонала в ресторанах и барах г. Владивостока.
40. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания на территории Приморского края.
41. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Владивостока.
42. Региональный рынок кофеен: современное состояние и перспективы развития (на примере Приморского края).
43. Принципы организации услуг питания в крупных торговых центрах (на примере работы фуд-кортов г. Владивостока).
44. Мониторинг рынка ресторанов и кафе г. Владивостока.
45. Особенности формирования клубной ресторанной культуры в г. Владивостоке.
46. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятия гостеприимства г. Владивостока.
47. Разработка стандартов обслуживания в предприятиях гостеприимства г. Владивостока.
48. Современное состояние банкетных услуг в г. Владивостоке.
49. Формирование пакета дополнительных услуг предприятия сервиса (на примере «», г. Владивосток).
50. Современное состояние услуг в ресторанах г. Владивостока.
51. Качество и оценка услуг предприятия гостеприимства (на примере «», г. Владивосток).
52. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Владивостока.
53. Анализ системы поощрений и дисконтной политики предприятия сервиса в г. Владивостоке.
54. Особенности организации процесса обслуживания в ресторанах при гостиницах в г. Владивостоке.
55. Анализ услуг предприятия гостеприимства (на примере «», г. Владивосток).
56. Современные рестораны: новые форматы (на примере г. Владивостока).
57. Анализ качества и организации службы питания в гостинице г. Владивостока.
58. Формирование фирменного стиля предприятия гостеприимства в г. Владивостоке.
59. Анализ бизнес-услуг в гостиницах г. Владивостока.
60. Транспортные услуги г. Владивостока: современное состояние, проблемы, перспективы.
61. Анализ рынка униформы для предприятий гостеприимства г. Владивостока.
62. Анализ услуг ночных клубов г. Владивостока.
63. Разработка системы корпоративной культуры в предприятии гостеприимства, г. Владивосток.
64. Анализ деятельности персонала кафе, г. Владивосток.

65. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала сервисного предприятия г. Владивостока.
66. Роль персонала в формировании имиджа предприятия сервиса г. Владивостока.
67. Анализ услуг спортивно-оздоровительных центров в г. Владивостоке.
68. Рекламно-информационная деятельность в индустрии гостеприимства г. Владивостока.
69. Методы продвижения предприятия гостеприимства, г. Владивосток.
70. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии г. Владивостока.
71. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах и барах г. Владивостока.
72. Организация услуг питания в торговых центрах г. Владивостока.
73. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Владивостока.
74. Анализ услуг питания предприятий азиатской национальной кухни в г. Владивостоке.
75. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий общественного питания в г. Владивостоке.
76. Анализ услуг предприятий питания формата fast-food в г. Владивостоке.
77. Анализ услуг питания кофеен г. Владивостока.

