

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

*ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приёма и размещений*

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: *очная*

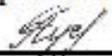
Владивосток 2021

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря 2016 г., №1552, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Е.А. Владимирова, преподаватель*
О.А. Нивинская, преподаватель
Е.Ю. Бацкалева, преподаватель
Н.К. Тещина, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 8 от «14» апреля 2021 г.

Председатель ЦМК  *А.Д. Гусакова*

Рецензент:

Директор ИП Шумакова





Е.В. Шумакова

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Примерная рабочая программа профессионального модуля является частью профессионального цикла в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none">- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
----------------------------	---

знать:	<ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения;
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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 сотрудников 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;

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 390

Из них на освоение МДК:

- МДК01.01 - 227 часа;

- МДК01.02 – 56 часов;

на практики:

- учебную 72 часа;

- производственную 72 часа;

на экзамен – 10 часов;

на самостоятельную работу – 54 часа.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	95	95	33		18		72	72
ПК 1.2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	94	94	33	32	18			
ПК 1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	94	94	32		18			
	Экзамен (в форме Квалификационного, демонстрационного экзамена)	10							
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	Всего:	437	283	98	32	54		72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		71
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		28
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	<p>Содержание</p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания</p> <p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p> <p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p>	13
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	<p>Содержание</p> <p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	15
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста.</p> <p>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Размещение гостей (предоставление номеров).</p>	10

	Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшаниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	
Промежуточная аттестация		2
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1 Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения		16
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		106
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		24
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	15
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	
	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Особенности поселения гостей от группы Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера Подселение к гостю в номер Комплексное задание по модулю Front Office.	9
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10
Тема 2.2. Особенности	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10

работы с гостями.	Введение лексики, закрепление в упражнениях. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		36
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	10
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер) Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	6
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	14
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя Работа со счетами гостей.	6

	Оплата услуг. Выписка гостя.	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	10
Промежуточная аттестация		2
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 2 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 12. Выполнение курсовой работы.		26
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		47
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		27
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	8
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	7
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	8
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного	

	аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	4
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		8
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ Технологический цикл гостиничного предприятия Изучение стандартов для обслуживания гостей	8
Промежуточная аттестация		4
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 3 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 4. Выполнение курсовой работы.		12
Учебная практика Виды работ 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями		72

<p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>72</p>
<p>Тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 	

14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).	
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).	
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).	
Обязательные аудиторские учебные занятия по курсовой работе	
1. Выбор темы курсовой работы	
2. Основные требования к оформлению работы	
3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.	
4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.	
5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.	
6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.	
7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.	
8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками	
9. Основные правила к написанию заключения	
10. Индивидуальные консультации.	
11. Защита курсовой работы.	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой	
1. Планирование выполнения курсовой работы	
2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы	
3. Изучение литературных источников.	
4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части	
5. Изучение практических материалов	
6. Подготовка к защите курсовой работы	
Всего	437
	32
	54

3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы проводится в мастерской «Администрирование отеля» с оборудованием и программным обеспечением согласно стандартам WorldSkills Russia

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

Основные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://znanium.com/go.php?id=430064>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759>
3. Губина, Г.Г. Английский язык для туристов в сфере профессиональной коммуникации=English for Tourists in Professional Communication. Part I : учебное пособие / Г.Г. Губина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - Ч. 1. - 105 с. : табл. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=464138

Дополнительные источники:

1. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 218 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456345>.
2. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 188 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/467368>
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/448681>

Интернет-ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Полнота отв етов,точность	Текущий контрольпри проведении: - ситуационные задачи; - реферат; - тестовое задание; - собеседование; Контрольная работа; - кейс-заданик; Промежуточная аттестация В форме квалификационного либо демонстрационного экзамена экспертное наблюдение и оценка выполнения: - заданий на экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов поучебной и производственной практикам. Соответствие критериям стандарта WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля»
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	формулировок, менее 7	
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	5% правильных ответов. Не	
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	менее 75% правильных ответов.	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Актуальность	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	тем ы,адекватность результатов	
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	поставленным целям, полнота отв етов,точность	
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	формулировок, адекватность применения терминологии	
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю

*ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приёма и размещения*

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: *очное*

Владивосток 2021

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря 2016 г., №1552, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Е.А. Владимирова, преподаватель*
Е.Ю. Бацкалева, преподаватель
Н.К. Тещина, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 8 от «14» апреля 2021 г.

Председатель ЦМК  *А.Д. Гусакова*

Рецензент:

Директор ИП Шумакова



Е.В. Шумакова

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения Формой промежуточной аттестации является экзамен(демонстрационный экзамен).

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК.03 ОК 04 ОК 05	П1	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
ОК 06 ОК 07	П2	планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11	У1	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	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.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
П1	Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Реферат Тестовое задание №1 Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи
П2	Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура	Тестовое задание №2 Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	его выписки. Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.2 Организация ночного аудита	Кейс-задание	
У1	Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Реферат Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи
У2	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Реферат Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Контрольная работа Кейс-задание	Разноуровневые задания и задачи
У3	Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Ситуационная задача №1,2 Тестовое задание №1,2 Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи
У4	Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Ситуационная задача №1,2 Реферат Тестовое задание №1,2 Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи
У5	Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.2 Организация ночного аудита	Ситуационная задача №1,2 Тестовое задание Собеседование	Разноуровневые задания и задачи
31	Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Реферат Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа Кейс-задание	Разноуровневые задания и задачи
32	Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.2 Организация ночного аудита	Реферат Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа Кейс-задание	Разноуровневые задания и задачи
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			
П1	Тема 1.3 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Контрольная работа Кейс-задание	Разноуровневые задания и задачи

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
П2	Тема 1.3 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Собеседование Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи
У1, У5	Тема 1.3 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Собеседование	Разноуровневые задания и задачи
У2	Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Собеседование	Разноуровневые задания и задачи
У4, З1	Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Кейс-задания	Разноуровневые задания и задачи

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.01.01</i> Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Текущий контроль		
Реферат Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.2 Организация ночного аудита	77	40мин.
Собеседование Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения. Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.2 Организация ночного аудита	40	20
Ситуационные задачи №1,2,3 Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	1/7 2/11 3/28	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.2 Организация ночного аудита</p>		
<p>Тестовые задания №1</p> <p>Тестовые задания №2</p> <p>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p> <p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.2 Организация ночного аудита</p>	<p>1/7</p> <p>1/25</p>	<p>20</p>
<p>Контрольные работы</p> <p>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p> <p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.2 Организация ночного аудита</p>	<p>6</p>	<p>25</p>
<p>Кейс-задания</p> <p>Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p> <p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.2 Организация ночного аудита</p>	<p>11</p>	<p>30</p>
Промежуточная аттестация		

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Разноуровневые задания и задачи	30	20
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		
Текущий контроль		
Контрольная работа №1 Тема 1.3 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	1	20
Собеседование 1 Собеседование 2 Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	3 5	20
Контрольная работа № 2 Кейс-задание Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	1 5	30
Промежуточная аттестация		
Разноуровневые задания и задачи	1	40

4 Структура контрольных заданий

МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Текущий контроль

4.1 Ситуационные задачи №1

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными 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 подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. 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 апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10м².

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, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце 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, двухспальные 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.

Ситуационные задачи №2

1. 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.

11. 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 №3

1. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подножку багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, 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 санитарно-гигиенических 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 санузлом, 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.

Тестовые задания №2

1. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:
- а) служба приема и размещения
 - б) служба консьержей
 - с) инженерно-техническая служба
 - д) служба бронирования
2. Коэффициент загрузки гостиницы это:
- а) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
 - б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
 - с) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
 - д) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров
3. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:
- а) количества дней пребывания в гостинице
 - б) низкого спроса на гостиницу
 - с) погодных условий
 - д) % занятости номеров
4. Функции отдела бронирования:
- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
 - б) услуги химчистки
 - с) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
 - д) контроль технического оборудования
5. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной

дате, то сотрудник отдела бронирования:

- a) переводит бронь в разряд негарантированной
- b) отменяет бронирование
- c) ничего не делает
- d) занести клиента в «черный список»

6. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:

- a) на 12 часов
- b) на 18 часов
- c) на 24 часа
- d) на 36 часов

7. Двойное бронирование это:

a) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату

- b) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату
- c) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты
- d) бронирование на одну фамилию два номера различной категории

8. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB (Room booked) означает:

- a) количество номеров, отменяемых в последний момент
- b) количество забронированных номеров
- c) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей
- d) среднестатистический размер допустимых перебронирований

9. Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей:

- a) разрешение на поселение
- b) анкета
- c) уведомление о прибытии иностранного гражданина
- d) заявка на бронирование мест

10. Процесс бронирования включает следующие этапы:

a) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
b) получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании

- c) получение заявки, выполнение заказа
- d) получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.

11. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- a) предоставление услуг бизнес-центра
- b) предоставление услуг фитнес-центра
- c) оказание медицинских услуг
- d) предоставление размещения

12. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей
- c) служба безопасности
- d) инженерно-техническая служба

13. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

- a) служба приема и размещения
- b) служба консьержей

с) служба безопасности

d) банкетная служба

14. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

a) портье

b) телефонные операторы

с) кассиры

d) консьержи

15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:

a) 14 суток с момента получения

b) месяца с момента получения

с) 10 суток с момента получения

d) 2 суток с момента получения

16. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

a) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток

b) не более 6 часов после расчетного часа

с) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

d) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток

17. Разрешение на поселение это:

a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание

b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

с) 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

с) Эдельвейс

d) Opera

19. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:

a) ваучером

b) наличными

с) депозитом

d) кредитными картами

20. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

a) паспорт и визу

b) паспорт и миграционную карту

с) визу и разрешение на въезд

d) паспорт

21. Тип номера- apartment представляет собой:

a) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов

b) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)

с) семейная комната размером больше стандартной

d) двухместный номер

22. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

a) услуги прачечной

b) услуги переводчика

- c) экскурсионные услуги
- d) пользование медицинской аптечки

23. Основные функции службы общественного питания:

- a) оказание услуг связи
- b) оказание бытовых услуг
- c) организация и обслуживание банкетов
- d) анализ состояния гостиничного рынка

24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

- a) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
- b) гостиницы делового назначения
- c) гостиницы для отдыха
- d) отели «люкс»

25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

- a) банкет-фуршет
- b) кофе-брейк
- c) банкет с полным обслуживанием официантами
- d) банкет-чай

4.3 Контрольные работы

Контрольная работа № 1

1. Что такое гостеприимство, сравните основные мировые модели

европейская	азиатская	американская	Восточно-европейская
-------------	-----------	--------------	----------------------

2. Что такое индустрия гостеприимства, раскройте ее элементы?

3. Что такое гостиничный продукт? Какими свойствами они обладают?

4. Что такое услуга, виды и их характеристика.

5. Приведите примеры соответствия и несоответствия услуг их характеристикам.

6. Приведите примеры проявления гостеприимства в различных отраслях индустрии гостеприимства.

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. 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 № 4

1. Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии
2. С какой целью используются различные типы нормативных документов
3. Заполните таблицу

Название нормативного документа	Сущность документа

Контрольная работа № 5

1. Какие процессы в гостиничной индустрии привели к появлению гостиничных цепей.

2. В чем сущность функционирования гостиничных цепей.
3. Назовите категории гостиничных цепей, дайте краткую характеристику каждого вида
4. Раскройте сущность преимуществ гостиничных цепей.
5. Какие тенденции наблюдаются в гостиничной индустрии РФ в настоящее время.
6. В чем особенности мировых ресторанных цепей.
7. Дайте характеристику основных сегментов ресторанных цепей.

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.

Собеседование

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.
8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
9. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
10. Какие факторы влияют на формирование цены.
11. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
12. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре

13. Раскройте различные типологии гостей отеля
14. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
15. В чем особенности оформления туристских групп в отеле
16. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
17. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
18. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
19. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
20. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование
21. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
22. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
23. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
24. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
25. Раскройте сущность и правила оформления выезда
26. Раскройте сущность технологии обработки заявок на бронирование: по телефону, письмо-заявка, по факсу.
27. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования, аннуляции бронирования
28. Присоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
29. Неприсоединенная система бронирования: понятие, сущность, технология работы
30. Бронирование по предварительной оплате
31. Бронирование по выставлению счета
32. Бронирование под гарантию кредитной карты
33. Бронирование под гарантию компании или корпорации
34. Бронирование ваучером
35. Негарантированное бронирование
36. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение
37. Особенности оформления туристских групп в отеле
38. Порядок расчета и оформление выезда гостя из гостиницы
39. Правила постановки на миграционный учет в гостинице, нормативные документы, регулирующие данную процедуру
40. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг

4.5 Рефераты

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.

4.6 Творческое задание

Заполнение форм первичных документов

ФОРМЫ ПЕРВИЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПРИ ОКАЗАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ (ФОРМА №10-Г).

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121

ФОРМА №. 10-Г

Штамп организации с указанием
адреса, номера телефона, даты
и номера документа

Рег. №. _____
Начальнику управления, директору
объединения гостиничного
хозяйства (гостиницы)
" _____ "

Т. _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

ЗАЯВКА
НА БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

Просим разместить в гостинице " _____ "
человек:

1. _____

(Фамилия, Имя, Отчество, должность, категория номера)

2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

(для иностранных граждан указывается гражданство; к заявке на размещение более 10 человек прилагается отдельный список)

Заезд " ____ " _____ 19__ г. в период _____
(0-12 час. или 12-24 час.)

Выезд " ____ " _____ 19__ г. в период _____
(0-12 час. или 12-24 час.)

Цель приезда и вид оплаты _____
(командировка, отдых, проездом, по безналичному, за наличный расчет)

Оплату стоимости бронирования, проживания, доплату за опоздание гарантируем.

Наш р/с №о. _____ в _____ отд. банка

Должность распорядителя кредитов _____
(подпись) (Ф.И.О.)

М.П. Главный бухгалтер _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Начальник управления, директор
объединения гостиничного хозяйства
(гостиницы) _____
(подпись) (Ф.И.О.)

" ____ " _____ 19__ г.

2. АНКЕТА (ФОРМА №1-Г)

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. №. 121

ФОРМА №. 1-Г

АНКЕТА

1. Фамилия _____

Комната №. _____

2. Имя _____ Индекс поселения _____
3. Отчество _____ Прибыл _____
(дата, часы)

Выбыл _____
(дата, часы)

4. Дата рождения " ____ " _____ 19 ____ г.

5. Место рождения _____
Область, край, республика _____
район _____
город (селение) _____

6. Паспорт серии _____ №. _____ выдан _____
(когда)

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

7. Адрес постоянного места жительства _____

8. Цель приезда _____
(если в командировку, указать №. удостоверения,
кем выдано, когда)

9. Срок проживания до _____

10. Продление проживания _____

11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

Подпись _____
(лица, прибывшего в гостиницу)
Оборотная сторона Ф. №. 1-Г

Поселена (а) " ____ " _____ 19 ____ г.
город (селение) _____
гостиница _____

На дополнительное место в номере согласен (на) _____
(подпись лица, прибывшего
в гостиницу)

Согласен (на) на проживание в номере с оплатой
всех мест _____
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____

3. СЧЕТ (ФОРМА №3-Г)

Гостиница _____

Город _____

СЧЕТ №о. _____ 000000 _____ от " _____ " _____ 19__ г.

Гр. _____ Индекс поселения _____
(Ф.И.О., страна)

№. комнаты _____ Заезд _____
(дата, часы)

№. корпуса _____

№о. п/п	Виды платежей	Ед. изм.	К-во единиц	Цена		Сумма	
				руб.	коп.	руб.	коп.
1.	Бронь	%					
2.	Бронь	к/с					
3.	Опоздание						
	с _____ (дата, часы)						
	по _____ (дата, часы)	к/с					
4.	Проживание						
	с _____ (дата, часы)						
	по _____ (дата, часы)	к/с					
5.	Дополнительное место	к/с					
6.	Телевизор	сут.					
7.	Холодильник	сут.					
8.	_____						
9.	_____						
10.	_____						
11.	_____						
12.	_____						
13.	_____						

Итого получено по счету: _____

_____ (сумма прописью)

Дежурный администратор _____
(оператор механизиро- ванного расчета) (подпись)

4. КАРТА ГОСТЯ (ФОРМА №4-Г).

Гостиница _____
Адрес _____
Телефон _____
Проезд _____

КАРТА ГОСТЯ №.

ДНИ		МЕСЯЦ
1	17	I
2	18	II
3	19	III
4	20	IV
5	21	V
6	22	VI
7	23	VII
8	24	VIII
9	25	IX
10	26	X
11	27	XI
12	28	XII
13	29	
14	30	
15	31	
16		

Администратор _____
(подпись)

Нижеследующая надпись печатается на обороте вверху

ПРОПУСК

НА ВЫНОС ВЕЩЕЙ

Количество мест _____
 Наименование вещей _____
 Дата и час _____
 Подпись _____

5. КАССОВЫЙ ОТЧЕТ (ФОРМА №5-Г).

Утверждена
 Приказом Министерства финансов
 Российской Федерации
 от 13 декабря 1993 г. №. 121

ФОРМА №. 5-Г

Гостиница _____

КАССОВЫЙ ОТЧЕТ

 (Фамилия, Имя, Отчество, ответственного за расчет)

за "___" _____ 19__ г.

№о п/п	Виды платежей	Ед. изм.	Кол-во	Сумма
1.	Проживание и опоздание			
2.	Счета с №о. _____ по №о. _____	к/с		
3.	Бронь	%		
4.	Бронь	к/с		
5.	Разница в тарифах	к/с		
6.	Дополнительные места	к/с		
7.	Телевизор	сут.		
8.	Холодильник	сут.		
9.	Душ	раз.		
10.	Телефонные переговоры			

11.				
12.				
13.				
14.				

ИТОГО: _____

По актам за порчу имущества _____
(сумма)

Возврат _____
(койко-суток) (сумма)

Всего _____
(сумма прописью)

Разница в тарифах _____ руб. _____ коп.

(сумма прописью)

Подпись ответственного за расчет _____

**6. РАСЧЕТЫ ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ
(ФОРМА №7-Г).**

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. №. 121
ФОРМА №. 7-Г

Гостиница _____

**РАСЧЕТ ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ
ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ**

Наименование организации _____

по брони №. _____

Предоставлено мест _____

Срок проживания с _____ по _____

Дата и период заезда _____

Дата и период выезда _____

" ____ " _____ 19__ г.

Номер комнаты и места	Тариф номера (места)	Ф.И.О.	Начало подготовки		Заезд		Выезд		Брогь, % или к/с
			Дата	часы	Дата	часы	Дата	часы	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Продолжение таблицы

Опоздание, к/с	Количество суток пребывания	Сумма (руб.)		
		бронь	опоздание	проживание
11	12	13	14	15

Печатается с оборотом без титульного заголовка.

Сумма за бронь, опоздание, проживание _____,

в т.ч. от брони в %, всего к/с _____

Дежурный администратор _____

(подпись)

7 ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН (ФОРМА №2-Г).

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. №. 121

ФОРМА №. 2-Г

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В ГОСТИНИЦЕ

ЗА 19__Г. _____

Гостиница _____

№п/п, он же регистрационн ый номер прописки	Дата и время регистрации	Ф.И.О.	Год рождения	Гражданство (подданство), №паспорта	С какого ККП прибыл
1	2	3	4	5	6

Продолжение таблицы

Маршрут следования (для туристов), наименование организации, в которую прибыл	Номер комнаты и корпуса	Срок действия визы, и до какого числа прописан	Дата выбытия	Примечания
7	8	9	10	11

и т.д. до конца с оборотом без титульного заголовка.

8. КВИТАНЦИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ (ФОРМА №12-Г).

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. №. 121

ФОРМА №. 12-Г

Гостиница _____

КВИТАНЦИЯ №. _____
НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ
ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Вид услуг _____

Сумма _____

Дата _____

9. КВИТАНЦИЯ «АВТОСТОЯНКА» (ФОРМА №11-Г).

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. №. 121

ФОРМА №. 11-Г

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС

АВТОСТОЯНКА

Квитанция №о. _____ серия №о. _____

На прием и выдачу автотранспорта:

Выдана гр. _____,
(Ф.И.О.)

проживающему _____

Марка а/т _____ цвет _____

гос. номер _____

Прием "___" _____ 19__ г. ч. _____ мин. _____

Выдача "___" _____ 19__ г. ч. _____ мин. _____

Время стоянки _____

Оплата _____ руб., налог в бюджет _____ руб.

Итого: _____ руб.

Подпись кассира _____ охранника _____

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

10. КВИТАНЦИЯ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕГ (ФОРМА №8-Г).

Гостиница _____
Комната _____

КВИТАНЦИЯ №о. _____
НА ВОЗВРАТ ДЕНЕГ К СЧЕТУ №о. _____

Гр. _____,
(Фамилия, Имя, Отчество)

проживавшему (ей) _____ по _____
(дата, часы) (дата, часы)

Возвращено за:

а) проживание _____,
(кол-во, койко-суток) (сумма)

Всего _____ руб. _____ коп.

(сумма прописью)

"__"__" 19__г.

Получил _____
(подпись)

Выдал _____
(подпись)

11. АКТ О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ (ФОРМА №9-Г).

Гостиница _____

АКТ №о. _____
О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ
ОТ "__"__" 19__г.

Обнаружено следующее : Гр. _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

Всего на сумму: _____

Подписи работников гостиницы: _____

(подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. _____ Получено: _____
(Фамилия, Имя, Отчество) (сумма прописью)

Принял: _____
(Должность, Фамилия, Имя, Отчество) (подпись)

Испорченные вещи _____
получены _____
(Фамилия, Имя, Отчество) (подпись)

Промежуточная аттестация

Разноуровневые задания и задачи № 1

1. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице.
2. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером. Типичные ошибки в поведении речи говорящего.
3. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период - 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить загрузку гостиницы за 30 дней.

Разноуровневые задания и задачи № 2

1. Виды заявок и действия, которые выполняет по ним менеджер по бронированию
2. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой
3. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период - 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить доход на номер в день.

Разноуровневые задания и задачи № 3

1. Гарантированное и негарантированное бронирование. Перечислите способы гарантирования бронирования
2. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие гостиничных служб в процессе гостевого цикла
3. Гостиница на 50 номеров, расчетный период - 30 дней. Продано за 30 дней 800 номеров. Выручка за месяц составила 1840 тыс.руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер.

Разноуровневые задания и задачи № 4

1. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей?
2. Стандарты работы сотрудника службы бронирования.
3. Гостиница на 220 номеров, расчетный период 10 дней. За 10 дней продано 2000 номеров,

выручка составила 3 млн.руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер; 3) доход на номер в день.

Разноуровневые задания и задачи № 5

1. Документы, регламентирующие работу службы бронирования.
2. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.
3. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.10. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10

Разноуровневые задания и задачи № 6

1. Информационные технологии в работе службы бронирования
2. Расскажите о методах оплаты при бронировании
3. В гостинице на 01.05. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.05.

Разноуровневые задания и задачи № 7

1. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования?
2. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора
3. На 01.03. число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместилось в двухместных номерах, 30 - в трехместных, а остальные - в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.03., если известно, что номерной фонд гостиницы составляет 200 номеров.

Разноуровневые задания и задачи № 8

1. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону? Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору?
2. Порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
3. За 10 дней в гостинице было продано 1200 номеров, в которых разместилось 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 10 дней.

Разноуровневые задания и задачи № 9

1. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг в сети Интернет?
2. Перечислите функции службы бронирования в гостинице.
3. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.07. было заселено 75 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07.

Разноуровневые задания и задачи № 10

1. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера
2. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице
3. В 2015 году в гостинице было продано: 150 номеров по цене 200 у.е. за день, 200 номеров по цене 100 у.е. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2015 году?

Разноуровневые задания и задачи № 11

1. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем.
2. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентоспособность? Приведите примеры и расчеты показателей
3. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров. Выручка за 15 дней составила 570 000 руб. Найти: доход на номер в день.

Разноуровневые задания и задачи № 12

1. Охарактеризуйте способы бронирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.
2. Какую информацию (основную и дополнительную) должна содержать заявка на бронирование?
3. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: доход на номер в день.

Разноуровневые задания и задачи № 13

1. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Приведите пример гостиницы с данной структурой
2. Опишите стандарт бронирования по телефону.
3. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров. Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: загрузку гостиницы за 30 дней.

Разноуровневые задания и задачи № 14

1. Линейно-функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.
2. Основные должностные обязанности сотрудников службы бронирования.
3. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров. Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: среднюю цену за номер

Разноуровневые задания и задачи № 15

1. Основные положения должностной инструкции менеджера по бронированию.
2. Охарактеризуйте ситуацию, которая может возникнуть в результате «овербукинга» места или номера в гостинице.
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: апартаменты стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 13.01 в 07 ч 00 мин. Выезд 17.01 в 21 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 16

1. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример гарантийного письма представителя компании в случае гарантированного бронирования.
2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 17

1. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы?
2. Охарактеризуйте преимущества каналов бронирования
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: апартаменты стоимостью 300 у.е. в сутки. Заезд 12.07 в 08 ч 00 мин. Выезд 16.07 в 22 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 18

1. Охарактеризуйте групповое бронирование.
2. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: одноместный номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 12 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 19

1. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы
2. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера
Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: апартаменты стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 21.07 в 05 ч 00 мин. Выезд 24.07 в 22 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 20

1. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.
2. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования
3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице -12:00: одноместный номер стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 18 ч 00 мин.

МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения

Текущий контроль

4.7 Контрольная работа

№1.

1. Where are you going? Put the correct prepositions below and see where you get to:

When you leave the hotel, turn right and go (1) ____

City Road. Turn left (2) _____ the traffic lights (3) _____

Church Street. Go (4) _____ Lou's and the Theatre Royal

and take the next right turn. Along (5) _____ your right you'll see the (6) ____ .

2. Complete these pairs of sentences by putting the verb

into the correct tense:

1. (visit, you) the new exhibition yet?

Yes, I (go) last night.

2. We (see) the show at the theatre last Sunday.

Is it good? I (not, see) it yet.

3. (arrive, Mr Tonini) yet?

Yes, he (register) an hour ago.

4. (finish, you) the exercise?

Yes, we (finish, just)

№2.

1. Fill in the blanks with a lot of, much, or many:

1 There aren't _____ people in tonight.

2 There's _____ preparation to do.

3 Do you have _____ single rooms?

2. Put the correct object pronoun in each blank:

1. Where's your key?

I gave _____ to the porter.

2. Where did you put the sheets?

I put _____ in room 201.

3. Did you tell Mrs Dupont her husband called?

Yes , I gave____the message.

4. Where's Jim?

I saw____a moment ago.

5. 'I'm glad you and you r family enjoyed your stay:

'You looked after_____very well.'

6. Goodbye:

'Goodbye, we hope to see_____again .'

Собеседование.

1. It may not be your job to help guests personally with their needs, but you can organize things that *should have been done for them.*

Look at these sentences:

My room hasn' t been cleaned .

The maids should have cleaned it. Or It should have been cleaned.

Now answer other complaints in the same way.

1 The sheets haven't been changed.

2 The TV hasn't been fixed.

3 The shower hasn't been repaired.

2. After saying that something should have been done, you need to tell the guest that you will deal with the problem.

Example:

Our room hasn't been cleaned.

It should have been cleaned. I'll contact Housekeeping straight away.

Now answer these complaints in the same way:

1 The waste-paper basket hasn't been emptied.

2 The carpet is dirty.

3 The soap and towels haven't been replaced.

4 My laundry hasn't been returned.

5 The shower isn't working.

Кейс-задание

Translate and fill in the forms of primary documents (2, 3, 6, 7, 8).

Промежуточный контроль

Разноуровневые задания и задачи

1. Translate and fill in the form of primary document № 11.

2. It may not be your job to help guests personally with their needs, but you can organize things that *should have been done for them.*

Look at these sentences:

My room hasn' t been cleaned .

The maids should have cleaned it. Or It should have been cleaned.

Now answer other complaints in the same way.

- 1 My shoes haven't been cleaned.
- 2 My wine hasn't been opened.
- 3 My luggage hasn't been brought in

3. Fill in the blanks with a lot of, much , or many:

- 1 There are_____vegetables to prepare.
- 2 Do we have_____hot starters today?
- 3 Is there_____work to do this morning?
- 4 There are_____beds to make.