



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Высший инженерный колледж» (АНПО «ВИК»)

Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru  
ОКПО 43666726, ОГРН 1021801652927, ИНН 1833017258, КПП 183101001



**Комплект**

**контрольно-оценочных средств  
по профессиональному модулю**

**ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

основной профессиональной образовательной программы

для специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

Ижевск, 2020 г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта среднего  
профессионального образования по специальности СПО 43.02.11  
Гостиничный сервис (базовой подготовки).

Организация разработчик:

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организации «Высший инженерный колледж»

Комплект контрольно-оценочных средств рассмотрен на заседании ПЦК

Протокол № 1 «08» 09 2020 г.

Председатель ПЦК Завру

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
  - 1.1. Результаты освоения программы профессионального модуля, подлежащие проверке
    - 1.1.1. Вид профессиональной деятельности
    - 1.1.2. Профессиональные и общие компетенции
    - 1.1.3. Дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь» и «знать»
  - 1.2. Форма промежуточной аттестации по профессиональному модулю
2. Оценка освоения курса
  - 2.1. Задания для проведения текущего контроля
  - 2.2. Задания для проведения экзамена по МДК
3. Оценка по учебной и производственной практикам
  - 3.1. Формы и методы оценивания
  - 3.2. Перечень видов работ для проверки результатов освоения программы профессионального модуля на практике
    - 3.2.1. Производственная практика
  - 3.3. Форма аттестационного листа по практике (заполняется на каждого обучающегося)
4. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)
  - 4.1. Формы проведения экзамена (квалификационного)
  - 4.2. Форма оценочной ведомости (заполняется на каждого обучающегося)
  - 4.3. Форма комплекта экзаменационных материалов
  - 4.4. Перечень заданий выполняемых в ходе очной части экзамена (квалификационного)
  - 4.5. Защита портфолио – не предусмотрено
  - 4.6. Защита курсового проекта (работы)
    - 4.6.1. Тематика курсовых работ
    - 4.6.2. Основные требования
    - 4.6.3. Критерии оценки

Приложение 1. Задания для оценки освоения МДК

Приложение 2. Виды работ по практике

Приложение 3. Задания для экзамена квалификационного

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

### 1.1. Результаты освоения программы профессионального модуля, подлежащие проверке

#### 1.1.1. Вид профессиональной деятельности

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности: **Прием, размещение и выписка гостей** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

#### 1.2. Профессиональные и общие компетенции

В результате освоения программы профессионального модуля у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции.

Таблица 1. Показатели оценки сформированности ПК

<b>Профессиональные компетенции</b> <i>(должны быть сформированы в полном объеме)</i>	<b>Показатели оценки результата</b>
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	- демонстрация навыков приема гостей; - демонстрация навыков регистрации гостей; - обоснование требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - демонстрация навыков размещения гостей; - изложение стандартов качества обслуживания в процессе приема, регистрации и размещения гостей.
ПК 2.2. Предоставлять информацию о гостиничных услугах.	- демонстрация предоставления гостю информации о гостиничных услугах;
ПК 2.3. Принимать участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг.	- знание видов договоров, правил их составления, порядка согласования и подписания. - демонстрация уверенных навыков заключения договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	- знание способов контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. - демонстрация уверенных навыков обеспечения выполнения договоров.
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.	- знание правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - знание видов отчетной документации, порядка и причин возврата денежных сумм гостям. - демонстрация уверенных навыков расчетов с гостями; - демонстрация уверенных навыков организации отъезда

	и прохода гостей;
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	- знание основных функций службы ночного портье и правил выполнения ночного аудита; - знание принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - знание правил работы с информационной базой гостиницы. - демонстрация уверенных навыков координации процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

### 1.1.3. Дидактические единицы «иметь практический опыт», «уметь» и «знать»

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

#### ***-иметь практический опыт:***

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключение договора об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда и проводов гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

#### ***-уметь:***

- У1: организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- У2: регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- У3: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- У4: готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- У5: контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- У6: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- У7: поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- У8: составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- У9: выполнять обязанности ночного портье;

#### ***-знать:***

- З1: нормативную документацию, регламентирующую деятельность

- гостиницы при приеме, регистрации и размещении гостей;
- 32: организацию службы приема и размещения;
- 33: стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- 34: правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- 35: юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- 36: основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- 37: виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- 38: правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- 39: виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- 310: основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- 311: принципы взаимодействия службы приема размещения с другими отделами гостиницы;
- 312: правила работы с информационной базой данных гостиницы.

## 1.2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы профессионального модуля является экзамен (квалификационный). Результатом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

Для составных элементов профессионального модуля по усмотрению образовательного учреждения может быть дополнительно предусмотрена промежуточная аттестация.

Таблица 5. Запланированные формы промежуточной аттестации

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	экзамен	Выполнение практических работ, тестов, заданий, устный опрос.
ПП	ДЗ	Выполнение заданий в соответствии с программой практики, заполнение отчета по практике, ведение дневника.
ПМ	Экзамен (квалификационный).	

## 2. Оценка освоения курса профессионального модуля

### 2.1. Задания для проведения текущего контроля

#### МДК 02.01. Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей.

##### 2.1.1 Тестирование

ЗАДАНИЕ N 1 ( выберите несколько вариантов ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 2( выберите один вариант ответа)

Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

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

ЗАДАНИЕ N 3( выберите один вариант ответа)

Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

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

ЗАДАНИЕ N 4( выберите один вариант ответа)

Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

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

ЗАДАНИЕ N 5( выберите несколько вариантов ответа)

Укажите, какая информация должна быть указана в договоре на гостиничное обслуживание между гостем и гостиницей:

- А) порядок и срок оплаты;
- Б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
- В) виды услуг и их стоимость;
- Г) срок и порядок проживания в гостинице.

ЗАДАНИЕ N 6( выберите один вариант ответа)

Укажите количество заполняемых экземпляров «Анкеты гостя» (регистрационная карта):

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3;
- Г) 4.

ЗАДАНИЕ N 7( выберите один вариант ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 8( выберите один вариант ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 9( выберите один вариант ответа)

Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

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

ЗАДАНИЕ N 10( выберите один вариант ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 11( выберите один вариант ответа)

Укажите срок передачи отрывной части уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:

- А) не позднее 10 часов после выезда гостя;
- Б) не позднее 12 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина;
- В) не позднее 24 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина;
- Г) не позднее 36 часов дня, следующего за днем убытия иностранного гражданина;

ЗАДАНИЕ N 12( выберите несколько вариантов ответа)

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

- А) не взимается;
- Б) 5%
- В) 10%;

Г) 20%;

ЗАДАНИЕ N 13( выберите один вариант ответа)

Укажите число гостей в группе, для которых начинают действовать групповые скидки:

- А) 10;
- Б) 20;

- В) 50;
- Г) устанавливается договором с турфирмой?

ЗАДАНИЕ N 14( выберите один вариант ответа)

Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

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

ЗАДАНИЕ N 15( выберите один вариант ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 16( выберите один вариант ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 17( выберите несколько вариантов ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 18( выберите несколько вариантов ответа)

Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

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

ЗАДАНИЕ N 19( выберите несколько вариантов ответа)

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

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

ЗАДАНИЕ N 20( выберите несколько вариантов ответа)

В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

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

**ЗАДАНИЕ N 21( выберите один вариант ответа)**

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

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

**ЗАДАНИЕ N 22( выберите несколько вариантов ответа)**

Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

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

**ЗАДАНИЕ N 23( выберите один вариант ответа)**

Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

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

**ЗАДАНИЕ N 24 ( выберите один вариант ответа)**

Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

- А) да;
- Б) нет;
- В) не знаю;

**ЗАДАНИЕ N 25 ( выберите один вариант ответа)**

Укажите, какой отчет оформляется ежедневно поэтажной службой и передается в службу приема и размещения для сверки данных:

- А) отчет занятых и освободившихся номеров;
- Б) отчет о статусе номеров;
- В) отчет о питании групп;
- Г) отчет номеров для показа в течение дня.

### **2.1.2 Вопросы к устному опросу:**

1. Формы оплаты за услуги гостиниц
2. Какой документ установленной формы подтверждает факт состоявшегося публичного договора между гостиницей как исполнителем услуг и потребителем гостиничных услуг?
3. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу и оформляется договор на проживание.
4. Порядок заключения договора на бронирование мест в гостинице (в соответствии с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ)
5. Формы подачи заявок; недостатки и преимущества каждого из способов подачи заявок.

6. Назовите основные сведения, которые должна содержать заявка на бронирование мест в гостинице?
7. Как исключить фактор ошибок и неполноты сведений в заявке на бронирование, полученной по телефону?
8. Перечислите виды «комплиментов» постоянным гостям, персональным и дополнительных услуг и порядок их оказания
9. Порядок оплаты за услуги проживания (согласно Правилам предоставления
10. Порядок действия обслуживающего персонала при обнаружении фактов материального ущерба, и порядок возмещения материального ущерба, нанесенного гостинице потребителями услуг.
11. Основные навыки и знания работников службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций
12. Как реализуются принципы мотивации эффективного труда работников через технику учёта и анализа жалоб клиентов?
13. Порядок действий персонала гостиницы с забытыми вещами, сроки и место их хранения, порядок возврата владельцу.
14. Какой платёжный документ оформляется при досрочном выезде гостя и на какую сумму он был оформлен в данной ситуации?
15. Источники возникновения конфликта.
16. Классификация номерного фонда гостиниц в России.
17. Операционный процесс размещения гостей
18. Должностные обязанности и уровень компетентности работников, занятых на уборке номерного фонда гостиницы
19. Функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.
20. Из каких специалистов состоит служба приема и размещения и с какими проблемами (трудностями) они сталкиваются в ежедневной работе?
21. Служба приёма и размещения: структура и функции.
22. Правила расчёта оплаты за проживание. Ранний заезд. Поздний выезд
23. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя
24. Документы, на основании которых осуществляется поселение в гостиницу
25. Алгоритм действий служащего гостиницы при пожаре.
26. Нормативные документы по безопасности услуг.
27. Правила пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности в гостинице
28. Централизованная система бронирования (присоединенная и не присоединенная)
29. Технология обработки данных и оперативного учета заявок при Интернет-бронировании.
30. Перечислите категории лиц, которым предоставляются скидки на услуги и назовите основные документы, регламентирующие порядок их применения.
31. Опишите порядок регистрации гостей по брони или по свободному поселению.
32. Какие правила соблюдения информационных связей со службами гостиницы по встрече гостей и их обслуживанию во время проживания.
33. Особенности работы с жалобами и предложениями потребителей гостиничных услуг
34. Процесс подготовки и реализация услуг для проведения корпоративных и общественных мероприятий на производственных площадях гостиничного предприятия (конференции, семинары, совещания и т.п.).
35. Информация об услугах, которая доводится до сведения потребителя в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
36. Принципы и тенденции повышения качества обслуживания в российских гостиницах

37. Требования к номерам для особой категории гостей – людей с ограниченными возможностями здоровья.
38. Правила составления письменного ответа на жалобу гостей
39. Правила общения персонала с различными категориями гостей
40. Распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях.
41. Опишите алгоритм поведения персонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов.
42. Инструкция обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях – произошла авария электроснабжения в номере.
43. Перечислите виды комплиментов (поощрений) для гостей.
44. К какой области исследований относится анкетирование потребителей услуг и с какой фразы следует начинать этот опрос гостей?
45. Какими способами удобнее всего проводить анкетирование гостей и какая система мотивации может быть предложена участникам анкетирования?
46. Варианты ознакомления гостя с номером. Демонстрация номера. Назначение номера.
47. Правила подбора гостевого номера в соответствии с пожеланиями и личными предпочтениями гостей
48. Правила осуществления продаж номеров
49. Возможность поселения гостей с животными в различных средствах размещения гостиничного типа.
50. Классификация средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства и размещения.
51. Технология решения ситуаций с несогласием гостя оплачивать счет.
52. Порядок предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице.
53. Опишите порядок поселения гостя в номе по брони

### 2.1.3 Теоретические задания

#### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 1

##### Текст задания

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты. Укажите порядок действий работника отдела бронирования гостиницы?

##### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 2**

#### **Текст задания**

1. Характеристика службы бронирования и ее функции.
2. Система скидок, применяемых в гостиницах.
3. От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостинице «Апарт» на период с 12.06. 2012 г по 18.06. 2012 г. Составьте текст подтверждения бронирования.

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 3**

#### **Текст задания**

1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
2. Правила ведения телефонных переговоров.
3. В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы « Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08. по 18.08. Составьте текст подтверждения бронирования.

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

#### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 4**

##### **Текст задания**

1. Процесс подтверждения бронирования.
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
3. Принять заявку на бронирование от индивидуального клиента, номер – апартамент, проживание с 11. 08. по 18.08 Оплата по кредитной карте.

##### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

#### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 5**

##### **Текст задания**

1. Покупка туристической фирмой блока мест в гостинице на условиях элонтмента.
2. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.

3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 180 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 120 н, в 3-ий- 110 н, 4-ый -100 н, 5- ый – 140 н, 6- ой – 155 н, 7- 180 н..

**Условия выполнения задания**

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

**ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 6**

**Текст задания**

1. Типология гостиниц.

2. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».

3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 18 человек , 1 номер апартамент и 9 номеров первого класса с 12.08 по 23.08. 2013 г.

**Условия выполнения задания**

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 //

<https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 7

#### Текст задания

1. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
2. Классификация гостиничных номеров.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой . Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки.

#### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 8

#### Текст задания

1. Характеристика централизованного бронирования: присоединенная система бронирования .
2. Мировая система классификации гостиниц.
3. В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06. по 25.06. На указанный период мест свободных в гостинице нет. Каков порядок действий работников отдела бронирования в этой ситуации?

#### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 9**

#### **Текст задания**

1. Характеристика централизованного бронирования : неприсоединенная система бронирования.
2. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 21.05 по 25.05. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 27.05 по 02.06. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 10**

#### **Текст задания**

1. Характеристика негарантированного бронирования.
2. Рекомендации по составлению договоров гостиницы с туристическими фирмами.

3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 250 номеров. За сутки продано 175 номеров?

**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

**ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 11**

**Текст задания**

1. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.

2. Характеристика Интернет - бронирования, проблемы бронирования.

3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 70 номеров. За сутки продано 65 номеров?

**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

**ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 12**

**Текст задания**

1. Порядок работы в Интернет - бронировании.
2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: болтливые и властные клиенты.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 330 номеров. В 1-ый день продано 330 н, 2-ой – 300 н, в 3-ий- 250 н, 4-ый -210 н, 5- ый – 180 н, 6- ой – 270 н, 7- 320 н

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>
  - .

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 13**

#### **Текст задания**

1. Процесс бронирования под гарантию компании.
2. Правила психологического подхода к ведению переговоров с представителями туристических фирм.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
  - 1) забронировано туристической фирмой 30 одноместных номеров стоимостью 1800 р. сутки, 26 двухместных номеров стоимостью 1600 р, 5 апартаментов стоимостью 3050р;
  - 2) произведено индивидуальное бронирование 5 одноместных номеров стоимостью 2000 р, 3-х номеров «люкс» стоимостью 3400 р. ?

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 14**

#### **Текст задания**

1. Характеристика и виды гарантированного бронирования.
2. Классификация персонала контактных служб гостиницы.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
  - 1) забронировано туристической фирмой 25 одноместных номеров стоимостью 1440 р. сутки, 23 двухместных номеров стоимостью 1200 р, 3 апартаментов стоимостью 3500р;
  - 2) произведено индивидуальное бронирование 25 одноместных номеров стоимостью 2200 р, 4-х номеров «люкс» стоимостью 3600 р. ?

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 15**

#### **Текст задания**

1. Бронирование по предварительной оплате и по выставлению счета.
2. Особенности ведения переговоров с представителями туристических фирм.

3. Какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию бронирования в следующих случаях: 1) на срок от 3-х суток и более в не сезон пик, 2) на срок менее 3-х суток, 3) на срок от 3-х суток и более в сезон пик ?

**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

**ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 16**

**Текст задания**

1. Маркетинговая политика гостиницы - сверхбронирование.

2. Форма сотрудничества гостиниц и туроператора: аренда гостиницы.

3. Турагентство проинформировало гостиницу об аннуляции заявки на размещение 50% группы туристов за 21 день до приезда. Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы? Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки ?

**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 17**

#### **Текст задания**

1. Процесс перевода гостей в другой отель.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях безотзывного бронирования.
3. Ситуационная задача

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 18**

#### **Текст задания**

1. Аннуляция негарантированного бронирования.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях приоритетного бронирования .
3. Составьте последовательность ведения телефонного переговора с клиентом по принятию заказа на бронирование номера. Оформите заказ на бронь.

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 19**

#### **Текст задания**

1. Аннуляция гарантированного бронирования.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента: строго фиксированные и свободно фиксированные блоки мест
3. В отдел бронирования гостиницы позвонил раздражительный клиент, которому присущи эмоциональная речь, обвинительный тон, жалобы. Обоснуйте стиль поведения сотрудника отдела бронирования в сложившейся ситуации.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 20**

#### **Текст задания**

1. Работа с письмами – заявками на размещение.
2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: пассивные, раздражительные клиенты .
3. В гостиницу «Апарт» поступил телефонный запрос от клиента Петрова А.И. с просьбой забронировать номер «люкс» на период с 22.06. по 29.06. под

гарантию кредитной карты. Каковы действия сотрудника отдела бронирования гостиницы?

**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

**ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 21**

**Текст задания**

1. Работа с письмами – заявками на размещение по безналичному расчету.
2. Классификация гостиниц по уровню комфорта, по месту расположения.
3. Гостиница заключила с туристической фирмой договор о предоставлении мест с гарантией заполнения до 80%. Какие преимущества по этому договору имеет гостиница и какие преимущества имеет туристическая фирма?

**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

## ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 22

### Текст задания

1. Работа гостиниц и туроператоров на условиях повышенной комиссии.
2. Предварительная оплата: депозит, задаток.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор комитмента на срок 90 дней. Опубликованный тариф в гостинице 1750 рублей за сутки проживания.

### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

## ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 23

### Текст задания

1. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
2. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента: жесткие и мягкие блоки мест.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор на безотзывное бронирование. Опубликованный тариф в гостинице 1600 рублей за сутки проживания.

### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 24

#### Текст задания

1. Классификация гостиниц по вместимости, назначению, уровню цен.
2. Процесс бронирования под гарантию кредитной карты и ваучера.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой составлен договор аренды на срок 6 месяцев. Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки проживания

#### Условия выполнения задания

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 25

#### Текст задания

1. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
2. Принятие заявок на бронирование.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки проживания в гостинице для туристической фирмы, с которой заключен договор аренды сроком на 1 год. . Опубликованный тариф в гостинице 1800 руб за сутки проживания.

#### Условия выполнения задания

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:

- 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 26**

#### **Текст задания**

1. Стандартизация гостиничных услуг.
2. Технология ведения телефонных переговоров с клиентами гостиницы.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 150 номеров. За сутки продано 125 номеров?

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 27**

#### **Текст задания**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.

3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 130 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 100 н, в 3-ий- 120 н, 4-ый -110 н, 5- ый – 80 н, 6- ой – 70 н, 7- 90 н.

**Условия выполнения задания**

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 30 мин

3.Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

**ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 28**

**Текст задания**

1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг.

2. Функции информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования .

3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 24.08 по 30.08. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 17.09 по 02.10. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

**Условия выполнения задания**

1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа

2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3.Вы можете воспользоваться:

1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 //

<https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 29**

#### **Текст задания**

1. Порядок лицензирования гостиничной деятельности.
2. Классификация информационных технологий.
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 25 человек , 1 номер апартамент и 22 номера первого класса с 10.05 по 20.05.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 30**

#### **Текст задания**

1. Показатели качества гостиничных услуг.
2. Характеристика компьютерных систем бронирования.
3. В отдел бронирования гостиницы позвонил раздражительный клиент, которому присущи эмоциональная речь, обвинительный тон, жалобы. Обоснуйте стиль поведения сотрудника отдела бронирования в сложившейся ситуации.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>

3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 31**

#### **Текст задания**

1. Европейская модель гостеприимства.
2. Выбор системы бронирования.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой . Опубликованный тариф в гостинице 2800 руб за суткипроживания.

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 32**

#### **Текст задания**

1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Способы передачи информации в гостинице.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 170 номеров. За сутки продано 165 номеров?

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:

- 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

## 2.2. Задания для проведения экзамена по МДК

Промежуточная аттестация по МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» проводится в форме экзамена.

**Критерии оценивания промежуточного контроля по МДК МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»:**

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям на устном экзамене по билетам
«отлично»	<i>Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.</i>
«хорошо»	<i>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в решении тестов.</i>
«удовлетворительно»	<i>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей.</i>
«неудовлетворительно»	<i>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.</i>

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей

### **Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

### **Оборудование:**

Бумага, ручка

### **Билет 1**

#### **Задание**

Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – ВВ.

#### **Формулировка задания**

1. Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику.
2. Опишите процесс встречи, регистрации и размещения гостей.
3. Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям?
4. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дайте его характеристику.

### **Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

### **Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

### **Оборудование:**

Бумага, ручка

### **Билет 2**

#### **Задание**

Вы – старший администратор. Ваша задача – составить график смен на неделю. Помимо этого, Вам необходимо ознакомиться с записями постояльцев в книге «Отзывов и предложений».

При проверке Вы обнаружили отрицательные отзывы, и все они были оставлены за последние 2 дня: медленное обслуживание, ошибки при оформлении документов, невнимательность к гостям, и даже грубость.

Вызвав группу администраторов, работавших в эти дни, Вы выяснили причину недочетов – усталость сотрудников из-за некорректно составленного расписания. Данные сотрудники работали 6 дней без выходных, и каждому из администраторов приходилось выйти в дневную смену после ночной. Вы понимаете, что необходимо срочно скорректировать расписание.

#### **Формулировка задания**

1. Почему график работы сотрудников данного подразделения является посменным? Какие смены выделяют?
2. От чего зависит численность администраторов в каждой смене? Какие параметры необходимо учитывать при составлении расписания для администраторов?
3. Каков порядок работы с книгой «Отзывов и предложений»? Почему данная «книга» является документом строгой отчетности?

4. Каким образом старший администратор должен работать с недочетами своих подчиненных? Каким образом можно избежать физической и психологической усталости сотрудников данного подразделения?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 3**

**Задание**

Вы – администратор гостиницы «Звезда». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее.

Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

**Формулировка задания**

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?
2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?
3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.
4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 4**

**Задание**

Вы – руководитель службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Уровень производительности труда в Вашем коллективе значительно упала. После наблюдения за деятельностью сотрудников Вы сделали вывод, что необходимо разработать более эффективную систему мотивации. Вы решили сделать акцент на методы нематериального стимулирования. После внедрения новой мотивационной системы Вы решили проанализировать, как эта система «прижилась». Результаты показали, что выбранные методы эффективно повлияли на деятельность сотрудников.

**Формулировка задания**

1. Какова роль системы мотивации и стимулирования в деятельности сотрудников гостиницы?
2. Приведите примеры материального и нематериального стимулирования, которые можно применить в рамках гостиницы? Какие методы эффективнее и почему?
3. Каким образом можно эффективно внедрить выбранные Вами методы стимулирования?
4. Как можно оценить результат внедрения выбранной мотивационной системы?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 5**

**Задание**

Ваша гостиница расположена в курортной зоне. У Вас заключены договора с крупными туроператорами России. Каждый сезон у Вас высокий туристский поток. К такому наплыву постояльцев необходимо оптимально подготовить инфраструктуру и персонал гостиницы. Однако, в данный период времени у Вас катастрофически не хватает сотрудников службы приема и размещения. Вы подали объявление о поиске сотрудников для временного трудоустройства (на летний период). К Вам обратилось большое количество потенциальных сотрудников. Отобрав нескольких из них Вы приняли за обучение будущих администраторов.

**Формулировка задания**

1. Дайте характеристику курортной гостиницы.
2. В чем особенность обслуживания гостей в курортной гостинице?
3. На основе каких критериев подбираются сотрудники для службы приема и размещения (профессиональные и личностные)? Будут ли эти критерии актуальны в данной ситуации?
4. Какие методы обучения Вы будете использовать, чтобы как можно быстрее подготовить сотрудников? От чего зависит выбор того или иного метода?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 6**

**Задание**

Ваша гостиница расположена в центральной части г.Москвы и предоставляет бизнес-услуги. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные бизнес-

мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

**Формулировка задания**

1. Дайте характеристику бизнес-гостиницы. В чем особенность обслуживания бизнес-категории потребителей?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 7**

**Задание**

Ваша гостиница является курортной и расположена на берегу Средиземного моря, остров Крит. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные культурно-досуговые мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

**Формулировка задания**

1. Дайте характеристику курортной гостиницы. В чем особенность обслуживания потребителей в гостинице с такой специализацией?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 8**

**Задание**

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми

- Группа школьников (5 человек)

- Молодожены

### **Формулировка задания**

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера

- Тип питания

- Дополнительные услуги

Объясните свой выбор.

2. Возможно ли использовать дискуссионный метод «Диснея» при подборе номера? Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы ?

## **Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

### **Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

### **Оборудование:**

Бумага, ручка

### **Билет 9**

### **Задание**

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностраный дипломат
- Группа туристов (6 человек)
- Молодая пара

### **Формулировка задания**

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:

- Категория номера

- Тип питания

- Дополнительные услуги

Объясните свой выбор.

2. Возможно ли использовать дискуссионный метод «Диснея» при подборе номера? Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?

3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?

4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

## **Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

### **Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 10**

**Задание**

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд" с 15 августа 2013 года. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашались на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

**Формулировка задания**

1. Какая информация отражается в заявке на бронирование? Составьте макет заявки (опирайтесь на приведенные в ситуации данные, остальное додумайте самостоятельно)
2. Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций с гостями? Каким образом необходимо было разрешить данную ситуацию?
3. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 11**

В Вашу гостиницу заселяется группа туристов. В следствие двойного бронирования номера некоторых туристов были заняты к моменту заезда. Остались номера только более высокой категории. Вы предложили туристам доплатить немного и заселиться в эти оставшиеся номера. Туристы, конечно же, были недовольны, но за неимением альтернативных вариантов – согласились. С целью извиниться перед туристами руководство гостиницы организовало для них бесплатный ужин в номера. Это несколько сгладило впечатления туристов о сервисе в Вашей гостинице.

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.
2. Правомерны ли Ваши действия? Почему? Как бы поступили Вы?
3. Что такое «комплимент гостю»? Приведите примеры. В каких ситуациях их уместно применять?
4. Каковы особенности обслуживания туристов в гостиницах различных категорий?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

### Билет 12

Вы – старший администратор гостиницы «Звезда». Вам необходимо обучить и помочь адаптироваться новеньким сотрудникам. Вами была разработана программа обучения и адаптации, выбраны методы, обозначены сроки. Для каждого нового сотрудника Вы разработали индивидуальный план работы. Ежедневно Вы встречались с ними и обсуждали их недочеты или успехи в работе, давали советы. По истечению 2 недель испытательного срока некоторые кандидаты были уволены ввиду ряда причин. Хотя требования ко всем применялись одни и те же, методы обучения и адаптации также были однотипными для всех кандидатов.

**Формулировка задания**

1. На основании каких требований (профессиональных и личностных) подбираются сотрудники данной службы?
2. Какие методы обучения и адаптации Вы бы выбрали? Почему?
3. Предположите, по каким причинам могли быть уволены сотрудники? Как этих причин можно избежать в будущем?
4. Почему в процессе обучения и особенно адаптации необходимо организовывать индивидуальные неформальные беседы между руководителем и новым сотрудником? Почему разрабатываются индивидуальные планы для таких сотрудников?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

### Билет 13

В скором времени в Вашу гостиницу «Stars» ожидается заезд знаменитой актрисы. За день до ее приезда для сотрудников контактных служб был проведен инструктаж касательно уровня сервиса и мер конфиденциальности. Для знаменитой актрисы был забронирован президентский номер люкс, а также выделен личный обслуживающий персонал. В процессе проживания гостя со стороны отеля постоянно делались «комплименты» различного рода. При выписке актриса оставила лестный отзыв в книге «Отзывов и предложений», а старшему администратору, который организовал встречу и регистрацию, лично выказала благодарность за высокий уровень сервиса.

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации и размещения гостей данной категории.
2. В чем специфика работы с VIP – клиентами (в процессе проживания)? Обоснуйте свой ответ примерами.
3. Что такое «комплимент от отеля»? В каких случаях он уместен. Приведите примеры.

4. Можно ли использовать в маркетинговой стратегии отеля (реклама, PR) тот факт, что у Вас проживали и останавливались различные знаменитости и видные деятели? Если да, то каким образом?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 14**

Одна из функций сотрудника службы приема и размещения – это прием звонков (как по внутренней связи, так и извне). Звонки могут поступать от постояльцев с просьбой соединить их с рестораном, от бухгалтера с просьбой соединить его с маркетинговым отделом, и, конечно же, не будет забывать про прием заявок на бронирование. Для того, чтобы процесс коммуникации был эффективнее, в гостиницах разрабатываются стандартные схемы ведения телефонных разговоров, а также организуются курсы «Этика телефонных переговоров». Сейчас Вы принимаете заявку на бронирование от потенциального постояльца. Это довольно трудно и занимает большое количество времени, так как связь постоянно прерывается или возникают различные помехи, и клиент Вас просто не слышит.

**Формулировка задания**

1. Что такое система коммуникаций гостиничного предприятия? Что к данной системе относится?
2. За счет каких мер можно улучшить систему и внутренней, и внешней коммуникации гостиницы?
3. Расскажите о стандартах ведения телефонных переговоров (как с точки зрения внутренней связи, так и с точки зрения внешней коммуникации).
4. Каким образом можно избежать трудностей при приеме заявки от клиента по телефону? Как бы Вы поступили в сложившейся ситуации?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 15**

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностраный бизнесмен
- Группа российских туристов (6 человек)

- Молодожены

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 16**

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Иностраный турист
- Группа школьников 5-7 класс (6 человек)
- Компания молодых девушек (4 человека)

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 17**

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Пожилые туристы из Германии (2 человека)
- Группа студентов 3-4 курс (6 человек)

- Популярная рок-группа (4 человека)

**Условия выполнения задания**

1. Максимальное время выполнения задания: 1 час.

**Формулировка задания**

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 18**

Вашей гостинице предстоит пройти процедуру добровольной сертификации. Вы как старший администратор должны подготовить свой отдел к проверке. Для этого необходимо провести повторный курс лекций и практических тренингов для сотрудников, а также организовать промежуточную аттестацию. В процессе проверки в гостинице должен разместиться «тайный гость», поэтому сотрудники данной службы должны были быть особенно внимательными.

**Формулировка задания**

1. Что такое «сертификация» и для чего гостиничные предприятия проходят данную процедуру? Что такое «сертификат качества»?
2. Качество гостиничных услуг – понятие, критерии, основные методы оценки.
3. Каким образом можно решить проблемы качества гостиничных услуг? Какие мероприятия относятся к программе качества гостиничных услуг?
4. Почему для поддержания высокого качества сервиса необходимо периодически аттестовать сотрудников и организовывать новые обучающие курсы, тренинги и т.д.?

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис  
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе.

Время выполнения задания – 2 часа.

**Оборудование:**

Бумага, ручка

**Билет 19**

Вам, как старшему администратору, дано задание - оценить качество сервиса Вашей службы приема и размещения. Для этого Вам необходимо четко разработать критерии для оценки, провести саму процедуру оценки, подвести итоги и, при необходимости, разработать мероприятия для устранения недостатков. В процессе проверки Вами были выявлены существенные изъяны в работе Ваших подчиненных – постоянные опоздания, неподобающий внешний вид некоторых сотрудников, незнание и неумение вести телефонные переговоры, ошибки в оформлении документов.

#### **Формулировка задания**

1. Качество гостиничных услуг – понятие, критерии, основные методы оценки.
2. Дайте краткую характеристику каждого этапа оценки качества сервиса (этапы приведены в самой ситуации).
3. Каким образом можно решить проблемы качества гостиничного сервиса? Какие мероприятия относятся к программе качества гостиничного сервиса?
4. Почему для поддержания высокого качества сервиса необходимо периодически аттестовать сотрудников и организовывать новые обучающие курсы, тренинги и т.д.?

### **3. Оценка по производственной практике**

#### **3.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки по производственной практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Оценка по производственной практике выставляется на основании аттестационного листа и контроля освоения практических навыков.

#### **3.2. Перечень видов работ для проверки результатов освоения программы профессионального модуля на практике**

##### **3.2.2. Производственная практика**

##### **Перечень видов работ производственной практики**

Формируемые компетенции	Наименование разделов, тем практики	Содержание заданий	Объем часов	Уровень освоения
	<b>Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.</b>		<b>42</b>	

ПК 2.2		<b>Виды работ:</b> Работа в АСУ. Выполнить анализ организации службы приема, размещения и выписки гостей включающий: количество персонала, объем выполняемых работ, порядок выполняемых работ. Соблюдать ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживаемому персоналу.	6	2
ПК 2.2		Телефонная служба гостиницы. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS).	6	2
ПК 2.2		Этикет телефонных переговоров. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS).	6	2
ПК 2.1		Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение гостей (на русском и английском языках, WS).	6	3
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5		Работа в АСУ. Отработка навыков работы со статусом номеров, размещения одного (нескольких) человека: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения.	6	3
ПК 2.2, ПК 2.4		Отработка навыков использования электронных замковых систем. Электронные ключи. Специальное оборудование службы портье. Режим работы электронных ключей. «Одноразовый ключ». Предоставление различной информации.	6	3
ПК 2.2, ПК 2.4		Изучить работу с жалобами. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема, размещения гостей.	6	2
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	Тема 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.		<b>12</b>	
		<b>Виды работ:</b> Отработка навыков продления срока временного пребывания, заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина на ПК. Изучить Правила регистрации и поселения иностранных гостей.	12	3
	Тема 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.		<b>24</b>	
ПК 2.2, ПК 2.4		<b>Виды работ:</b>		
		Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в соответствии с протоколом.	8	2

ПК 2.4		Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS).	8	2
ПК 2.2		Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом.	8	2
ПК 2.3, ПК 2.4	Тема 4. Договорные отношения между гостиницей и гостем.	<b>Виды работ:</b>	<b>18</b>	
		Выполнить работу по составлению договоров: правила составления, порядок согласования и подписания. Изучить Кодекс отношений.	10	3
		Участие в составлении договоров об оказании гостиничных услуг, в осуществлении контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	8	3
	Тема 5. Организация выезда гостей из гостиницы.		<b>30</b>	
ПК 2.4, ПК 2.5		<b>Виды работ:</b> Работа в АСУ. Выполнить расчет суммы за проживание, стоимости за проживание и оказанные услуги. Отработка навыков оформления гостю дополнительных услуг, заполнения бланков.	6	3
ПК 2.4, ПК 2.5,		Отработка навыков оформления документации, относящейся к выписке гостя: подготовка счетов для оформления выезда гостя с учетом авансовых платежей. Отработка навыков копирования, редактирования текста необходимого для оформления счетов.	8	3
ПК 2.4, ПК 2.5,		Составить алгоритм действий работы с кассовым оборудованием, POS-терминалом. Выполнить работу по приему различных видов оплаты.	8	3
ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6		Изучить оформление документации по возврату денежных сумм гостю. Работа в АСУ. Отработка навыков оформления счета посетителю, оплаты наличными. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций при расчете с гостями и алгоритма их разрешения.	8	3
	Тема 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Организация ночного аудита.		<b>18</b>	
ПК 2.2		<b>Виды работ:</b> Анализ принципов и отработка взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами гостиницы при возникновении экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле.	10	2

ПК 2.2, ПК 2.6		Правила выполнения ночного аудита. Портфолио гостя. Работа в АСУ. Проверка форм первичного учета и документации. Изучить работу по подготовке к закрытию смены, передаче смены. Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита.	8	3
	Итого:		144	

### 3.3. Форма аттестационного листа по практике *(заполняется на каждого обучающегося)*

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

1. *ФИО обучающегося, № группы, профессия (специальность)*

---

2. *Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес* \_\_\_\_\_

3. *Время прохождения практики* \_\_\_\_\_

4. *Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:*

---

5. *Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика*

---

*Дата*

*Подписи руководителя практики,  
ответственного лица организации*

## 4. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

### 4.1. Формы проведения экзамена (квалификационного)

Экзамен (квалификационный) проводится в накопительной форме с учетом оценок МДК и производственной практик.

Итогом экзамена (квалификационного) является однозначное решение: **«вид профессиональной деятельности освоен или не освоен»** и оценка по пятибалльной системе

**4.2. Форма оценочной ведомости** (Сводная ведомость по ПМ - заполняется специалистом деканата).

**4.3. Форма комплекта экзаменационных материалов** (очной части)

I. ПАСПОРТ
------------

**Назначение:**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля 02 **Прием, размещение и выписка гостей** по специальности СПО Гостиничный сервис (базовой подготовки) код профессии/специальности 43.02.11.

**Профессиональные компетенции:**

- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

---

**Перечень теоретических вопросов для оценки освоения ПМ 02:**

1. Организация службы приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем: Знакомство с интерфейсом программы). Влияние деятельности службы приема и размещения на результирующие показатели деятельности гостиницы.
2. Требования к обслуживающему персоналу в униформе. ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места и стандартное оборудование менеджера службы приема и размещения. Охрана труда на рабочем месте.
3. Стандарт обслуживания гостей при бронировании, заезде, выезде (выписке).
4. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг. Стандарт поведения. Стандарт внешнего вида.

5. Телефонная служба гостиницы. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). Клиент спрашивает номер факса отеля; клиент спрашивает электронную почту отеля; клиент просит соединить с отделом бронирования.
6. Этикет телефонных переговоров. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). Клиент задает вопросы об отеле (месторасположения и услуги). Человек из журнала «Биография» запрашивает информацию об известном актере, проживающем в отеле.
7. Категории гостей: повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями.
8. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента гостиницы. Перечень необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.
9. Работа с индивидуальными клиентами, туристскими группами, корпоративными клиентами.
10. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.
11. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Система безопасности гостиницы. Процедура выдачи ключей. Пожарная безопасность в гостинице.
12. Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы).
13. История развития информационных технологий. Виды автоматизированных систем управления для гостиниц. Основные задачи автоматизации службы приема и размещения.
14. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения).
15. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
16. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.
17. Порядок въезда и выезда иностранных граждан на территорию РФ согласно правовому положению.
18. Порядок оформления и выдачи документов для въезда в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.
19. Порядок оформления и выдачи документов для выезда из РФ российских граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства.
20. Ответственность должностных лиц, граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства за нарушение Федерального закона.
21. Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг.
22. Виды пакетов гостиничных услуг (свадебные, конференц-пакеты, пакеты выходного дня, экскурсионные пакеты, семейные пакеты). Продажа гостиничных пакетов. Стиль в обслуживании гостей.
23. Способы предоставления услуги питания в гостиницах.
24. Культурные, исторические достопримечательности г. Ижевска или Удмуртской Республики.
25. Виды соглашений (договоров): между гостиницей и туроператором (турагентом), между гостиницей и корпоративным клиентом и другими организациями. Правила составления договоров, порядок согласования и подписания.
26. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».

27. Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др. Документация, относящаяся к выписке гостя.
28. Способы оплаты проживания, оформление счета посетителю. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных и денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платежными документами.
29. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Подготовка к закрытию смены. Передача смены.
30. Организация работы службы консьержей и батлеров. Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.

## **Перечень практических заданий:**

### **Задание 1.**

#### **Инструкция:**

#### **Познакомьтесь с ситуацией.**

#### **Текст задания:**

Ваша гостиница расположена в центральной части г. Москвы и предоставляет бизнес-услуги. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные бизнес-мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

#### **Формулировка задания**

1. Дайте характеристику бизнес-гостиницы. В чем особенность обслуживания бизнес-категории потребителей?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

### **Задание 2.**

#### **Инструкция:**

#### **Познакомьтесь с ситуацией.**

#### **Текст задания:**

Ваша гостиница является курортной и расположена на берегу Средиземного моря, остров Крит. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные культурно-досуговые мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

#### **Формулировка задания**

1. Дайте характеристику курортной гостиницы. В чем особенность обслуживания потребителей в гостинице с такой специализацией?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

### **Задание 3.**

#### **Инструкция:**

#### **Познакомьтесь с ситуацией.**

#### **Текст задания:**

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд" с 15 августа 2013 года. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

#### **Формулировка задания**

- 1.Какая информация отражается в заявке на бронирование? Составьте макет заявки (опирайтесь на приведенные в ситуации данные, остальное додумайте самостоятельно)
- 2.Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций с гостями? Каким образом необходимо было разрешить данную ситуацию?
- 3.Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.

### III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

#### **IIIa. УСЛОВИЯ**

Экзамен проводится в группе в количестве 10 человек.  
 Количество вариантов задания для обучающегося – каждому 1/10.  
 Ответы предоставляются устно.  
 Время выполнения задания – 2 часа (академических).

#### **Оборудование:**

Бумага, ручка.

#### **Методическое обеспечение:**

Задания, включающие теоретической вопрос и задачу по модулю.

### III б. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

<b>Оценка (стандартная)</b>	<b>Требования к знаниям на устном экзамене по билетам</b>
«отлично»	<i>Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.</i>
«хорошо»	<i>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в решении тестов.</i>
«удовлетворительно»	<i>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей.</i>

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям на устном экзамене по билетам
«неудовлетворительно»	<i>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.</i>

#### 4.4. Перечень заданий, выполняемых в ходе экзамена (квалификационного)

№№ заданий	Проверяемые результаты обучения (ПК)	Тип задания
1.	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	- теоретический вопрос, - практическое задание.
	ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	- теоретический вопрос, - практическое задание.
	ПК 2.3. Принимать участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг.	<i>- теоретический вопрос, - практическое задание.</i>
	ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.	<i>- теоретический вопрос, - практическое задание.</i>
	ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.	<i>- теоретический вопрос, - практическое задание.</i>
	ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	<i>- теоретический вопрос, - практическое задание.</i>
2	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об	<i>- теоретический вопрос, - практическое задание.</i>

	<p>оказании гостиничных услуг.  ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.  ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	
3	<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.  ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.  ПК 2.3. Принимать участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг.  ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.  ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.  ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>- теоретический вопрос,  - практическое задание.</p>
4	<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.  ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.  ПК 2.3. Принимать участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг.  ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.  ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.  ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>- теоретический вопрос,  - практическое задание.</p>
5	<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.  ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.  ПК 2.3. Принимать участие в заключение договора об оказании гостиничных услуг.  ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.  ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовать отъезд и проводы гостей.  ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>- теоретический вопрос,  - практическое задание.</p>

## **4.5. Защита портфолио: не предусмотрено**

### **4.6. Защита курсового проекта (работы)**

Весь процесс подготовки и защиты курсовой работы по ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» состоит из ряда последовательных этапов: выбор темы и согласование ее с руководителем;

- 2) получения задания;
- 3) составления рабочего плана выполнения курсовой работы;
- 4) подбор литературы, предварительное изучение и подбор недостающих данных и показателей;
- 5) оформление организационных документов;
- 6) изучение требований к оформлению работы;
- 7) написание работы;
- 8) разработка тезисов доклада для защиты;
- 9) подготовка презентации курсовой работы;
- 10) защита работы.

Перечисленные этапы не равнозначны по своей сложности и по количеству затрачиваемого времени на выполнение каждого этапа. Рабочий план выполнения курсовой работы представляет собой график изучения и разработки материалов по теме курсовой работы, выполнения пояснительной записки и практической части работы.

Рабочий план студент согласовывает с руководителем.

#### **4.6.1. Тематика курсовых работ**

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. (на примере конкретной гостиницы).
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. (на примере конкретной гостиницы).
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды. (на примере конкретной гостиницы).
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. (на примере конкретной гостиницы).
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. (на примере конкретной гостиницы).
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. (на примере конкретной гостиницы).
7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиниц вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. (на примере конкретной гостиницы).
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. Анализ работы персонала службы приема и размещения с VIP гостями (на конкретном примере).
17. Анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
18. Анализ автоматизированной обработки данных в службе приема и размещения. (на примере конкретной гостиницы).
19. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
20. Анализ взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. (на примере конкретной гостиницы).
21. Анализ навыков общения с потребителем на иностранном языке. (на примере конкретной гостиницы).
22. Организация и контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). (на примере конкретной гостиницы).
23. Анализ основных этапов завершающей стадии обслуживания гостей. (на примере конкретной гостиницы).

#### **4.6.2. Основные требования:**

##### **Основные требования к структуре курсовой работы:**

По содержанию курсовая работа может носить реферативный характер. По объему курсовая работа должна быть не менее 18-25 страниц печатного текста. По структуре курсовая работа реферативного характера состоит из:

- титульного листа, который является 1-ой страницей курсовой работы и записывается строго по определенным правилам;
- содержания, в котором указан перечень всех основных структурных разделов, составленных в той последовательности, в какой они даны в работе
- введения, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируется цель работы;
- теоретической части, в которой даны история вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике посредством сравнительного анализа литературы;
- заключения, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей использования материалов работы;
- списка используемой литературы;
- приложения;
- презентация курсовой работы.

##### **Основные требования к защите работы:**

Для подготовки к защите следует подготовить тезисы своего доклада. Работу над тезисами следует начинать сразу же после представления работы на рецензирование и продолжать после ознакомления с рецензией.

При составлении тезисов студенту следует помнить, что он не просто излагает, а защищает свои предложения.

Не следует использовать основное время доклада на изложение содержания работы по вопросам. Предпочтительнее излагать логику получения самых значимых результатов.

Ознакомившись с рецензией, целесообразно письменно ответить на поставленные в этом документе вопросы. После ознакомления членов комиссии с рецензией студенту будет предоставлено слово для доклада о проделанной работе по замечаниям руководителя.

#### 4.6.3. Критерии оценки

5» (отлично) - отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа в письменной и устной форме, умение анализировать материал и делать правильные выводы, использование профессиональных терминов, рекомендации для повышения эффективности деятельности различных функциональных зон гостиничного предприятия, правильные ответы на дополнительные вопросы, качественное оформление презентации;

«4» (хорошо) - обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для защиты данной темы курсовой работы, грамотно излагает ответ в письменной и устной форме, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности, не полные ответы на дополнительные вопросы, небольшие неточности в оформлении работы и презентации.

«3» (удовлетворительно) - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения, презентация оформлена небрежно;

«2» (неудовлетворительно) - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, презентационная часть курсовой работы оформлена небрежно, имеются расхождения по тексту.

## Приложение 1. Задания для оценки освоения МДК

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 1

#### Текст задания

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от клиента с просьбой забронировать номер под гарантию кредитной карты. Укажите порядок действий работника отдела бронирования гостиницы?

#### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 2

#### Текст задания

1. Характеристика службы бронирования и ее функции.
2. Система скидок, применяемых в гостиницах.
3. От индивидуального туриста Иванова Антона Сергеевича поступил запрос на бронирование номера «люкс» в гостинице «Апарт» на период с 12.06. 2012 г по 18.06. 2012 г. Составьте текст подтверждения бронирования.

#### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 3**

#### **Текст задания**

1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
2. Правила ведения телефонных переговоров.
3. В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08. по 18.08. Составьте текст подтверждения бронирования.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 4**

#### **Текст задания**

1. Процесс подтверждения бронирования.
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
3. Принять заявку на бронирование от индивидуального клиента, номер – апартамент, проживание с 11. 08. по 18.08 Оплата по кредитной карте.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

#### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 5**

##### **Текст задания**

1. Покупка туристической фирмой блока мест в гостинице на условиях элота.
2. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 180 номеров. В 1-ый день продано 130 н, 2-ой – 120 н, в 3-ий- 110 н, 4-ый -100 н, 5-ый – 140 н, 6-ой – 155 н, 7- 180 н..

##### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

#### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 6**

##### **Текст задания**

1. Типология гостиниц.
2. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».
3. Принять письмо - заявку на бронирование от турфирмы на размещение 18 человек , 1 номер апартамент и 9 номеров первого класса с 12.08 по 23.08. 2013 г.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 7**

#### **Текст задания**

1. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
2. Классификация гостиничных номеров.
3. Рассчитайте стоимость номера за сутки в гостинице по приоритетному бронированию с туристической фирмой . Опубликованный тариф в гостинице 2100 руб за сутки.

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 8**

#### **Текст задания**

1. Характеристика централизованного бронирования: присоединенная система бронирования .
2. Мировая система классификации гостиниц.
3. В гостиницу «Турист» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06. по 25.06. На указанный период мест свободных в гостинице нет. Каков порядок действий работников отдела бронирования в этой ситуации?

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин
- 3.Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3)Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4)Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 9**

#### **Текст задания**

- 1.Характеристика централизованного бронирования : неприсоединенная система бронирования.
2. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
3. Индивидуальным туристом был забронирован номер на период с 21.05 по 25.05. Через некоторое время он меняет даты пребывания в гостинице на период с 27.05 по 02.06. Каковы действия сотрудника отдела бронирования в этой ситуации?

#### **Условия выполнения задания**

- 1.Место выполнения задания: учебный класс колледжа
- 2.Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

- 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 10

#### Текст задания

1. Характеристика негарантированного бронирования.
2. Рекомендации по составлению договоров гостиницы с туристическими фирмами.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 250 номеров. За сутки продано 175 номеров?

#### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 11

#### Текст задания

1. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.
2. Характеристика Интернет - бронирования, проблемы бронирования.
3. Рассчитайте процент загрузки гостиницы за сутки, если номерной фонд гостиницы составляет 70 номеров. За сутки продано 65 номеров?

### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### **ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 12**

#### **Текст задания**

1. Порядок работы в Интернет - бронировании.
2. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: болтливые и властные клиенты.
3. Составьте график загрузки гостиницы за неделю. Номерной фонд гостиницы составляет 330 номеров. В 1-ый день продано 330 н, 2-ой – 300 н, в 3-ий- 250 н, 4-ый -210 н, 5- ый – 180 н, 6- ой – 270 н, 7- 320 н

#### **Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

• .

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 13

#### Текст задания

1. Процесс бронирования под гарантию компании.
2. Правила психологического подхода к ведению переговоров с представителями туристических фирм.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
  - 1) забронировано туристической фирмой 30 одноместных номеров стоимостью 1800 р. сутки, 26 двухместных номеров стоимостью 1600 р, 5 апартаментов стоимостью 3050р;
  - 2) произведено индивидуальное бронирование 5 одноместных номеров стоимостью 2000 р, 3-х номеров «люкс» стоимостью 3400 р. ?

#### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин
3. Вы можете воспользоваться:
  - 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
  - 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
  - 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
  - 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

### ЗАДАНИЕ (теоретическое) № 14

#### Текст задания

1. Характеристика и виды гарантированного бронирования.
2. Классификация персонала контактных служб гостиницы.
3. Рассчитайте среднесуточную стоимость номера в гостинице в следующей ситуации:
  - 1) забронировано туристической фирмой 25 одноместных номеров стоимостью 1440 р. сутки, 23 двухместных номеров стоимостью 1200 р, 3 апартаментов стоимостью 3500р;
  - 2) произведено индивидуальное бронирование 25 одноместных номеров стоимостью 2200 р, 4-х номеров «люкс» стоимостью 3600 р. ?

#### Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: учебный класс колледжа
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин

3. Вы можете воспользоваться:

- 1) Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
- 2) Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4#page/1>
- 3) Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2017 // <https://biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
- 4) Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебник для СПО. – М.: Юрайт, 2018 // <https://biblio-online.ru/viewer/F2EE4CD8-BF80-4480-A1D8-00C193E82FC6#page/1>

## Приложение 2. Виды работ на практике

### Виды работ на производственной практике

Формируемые компетенции	Наименование разделов, тем практики	Содержание заданий	Объем часов	Уровень освоения
	<b>Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.</b>		<b>42</b>	
<b>ПК 2.2</b>		<b>Виды работ:</b> Работа в АСУ. Выполнить анализ организации службы приема, размещения и выписки гостей включающий: количество персонала, объем выполняемых работ, порядок выполняемых работ. Соблюдать ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.	6	2
<b>ПК 2.2</b>		Телефонная служба гостиницы. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS).	6	2
<b>ПК 2.2</b>		Этикет телефонных переговоров. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS).	6	2
<b>ПК 2.1</b>		Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение гостей (на русском и английском языках, WS).	6	3
<b>ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5</b>		Работа в АСУ. Отработка навыков работы со статусом номеров, размещения одного (нескольких) человека: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения.	6	3
<b>ПК 2.2, ПК 2.4</b>		Отработка навыков использования электронных замковых систем. Электронные ключи. Специальное оборудование службы портье. Режим работы электронных ключей. «Одноразовый ключ». Предоставление различной информации.	6	3
<b>ПК 2.2,</b>		Изучить работу с жалобами. Провести анализ	6	2

ПК 2.4		разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема, размещения гостей.		
ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5	Тема 2. Прием, размещение иностранных граждан в гостинице.	<b>Виды работ:</b>	<b>12</b>	
		Отработка навыков продления срока временного пребывания, заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина на ПК. Изучить Правила регистрации и поселения иностранных гостей.	12	3
	Тема 3. Услуги, предоставляемые гостиницей.		<b>24</b>	
ПК 2.2, ПК 2.4		<b>Виды работ:</b>		
		Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в соответствии с протоколом.	8	2
ПК 2.4		Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS).	8	2
ПК 2.2		Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом.	8	2
ПК 2.3, ПК 2.4	Тема 4. Договорные отношения между гостиницей и гостем.	<b>Виды работ:</b>	<b>18</b>	
		Выполнить работу по составлению договоров: правила составления, порядок согласования и подписания. Изучить Кодекс отношений.	10	3
		Участие в составлении договоров об оказании гостиничных услуг, в осуществлении контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	8	3
	Тема 5. Организация выезда гостей из гостиницы.		<b>30</b>	
ПК 2.4, ПК 2.5		<b>Виды работ:</b>		
		Работа в АСУ. Выполнить расчет суммы за проживание, стоимости за проживание и оказанные услуги. Отработка навыков оформления гостю дополнительных услуг, заполнения бланков.	6	3

ПК 2.4, ПК 2.5,		Отработка навыков оформления документации, относящейся к выписке гостя: подготовка счетов для оформления выезда гостя с учетом авансовых платежей. Отработка навыков копирования, редактирования текста необходимого для оформления счетов.	8	3
ПК 2.4, ПК 2.5,		Составить алгоритм действий работы с кассовым оборудованием, POS-терминалом. Выполнить работу по приему различных видов оплаты.	8	3
ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6		Изучить оформление документации по возврату денежных сумм гостю. Работа в АСУ. Отработка навыков оформления счета посетителю, оплаты наличными. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций при расчете с гостями и алгоритма их разрешения.	8	3
	<b>Тема 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Организация ночного аудита.</b>		<b>18</b>	
ПК 2.2		<b>Виды работ:</b> Анализ принципов и отработка взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами гостиницы при возникновении экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле.	10	2
ПК 2.2, ПК 2.6		Правила выполнения ночного аудита. Портфолио гостя. Работа в АСУ. Проверка форм первичного учета и документации. Изучить работу по подготовке к закрытию смены, передаче смены. Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита.	8	3
	Итого:		144	

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач.

### Приложение 3. Задания для экзамена квалификационного

#### Перечень теоретических вопросов для оценки освоения ПМ 02:

1. Организация службы приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем: Знакомство с интерфейсом программы). Влияние деятельности службы приема и размещения на результирующие показатели деятельности гостиницы.
2. Требования к обслуживающему персоналу в униформе. ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Организация рабочего места и стандартное оборудование менеджера службы приема и размещения. Охрана труда на рабочем месте.
3. Стандарт обслуживания гостей при бронировании, заезде, выезде (выписке).
4. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг. Стандарт поведения. Стандарт внешнего вида.
5. Телефонная служба гостиницы. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). Клиент спрашивает номер факса отеля; клиент спрашивает электронную почту отеля; клиент просит соединить с отделом бронирования.
6. Этикет телефонных переговоров. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках, WS). Клиент задает вопросы об отеле (месторасположения и услуги). Человек из журнала «Биография» запрашивает информацию об известном актере, проживающем в отеле.
7. Категории гостей: повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями.
8. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента гостиницы. Перечень необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.
9. Работа с индивидуальными клиентами, туристскими группами, корпоративными клиентами.
10. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.
11. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Система безопасности гостиницы. Процедура выдачи ключей. Пожарная безопасность в гостинице.
12. Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы).
13. История развития информационных технологий. Виды автоматизированных систем управления для гостиниц. Основные задачи автоматизации службы приема и размещения.
14. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения).
15. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
16. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.
17. Порядок въезда и выезда иностранных граждан на территорию РФ согласно правовому положению.
18. Порядок оформления и выдачи документов для въезда в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.
19. Порядок оформления и выдачи документов для выезда из РФ российских граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства.

20. Ответственность должностных лиц, граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства за нарушение Федерального закона.
21. Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг.
22. Виды пакетов гостиничных услуг (свадебные, конференц-пакеты, пакеты выходного дня, экскурсионные пакеты, семейные пакеты). Продажа гостиничных пакетов. Стиль в обслуживании гостей.
23. Способы предоставления услуги питания в гостиницах.
24. Культурные, исторические достопримечательности г. Ижевска или Удмуртской Республики.
25. Виды соглашений (договоров): между гостиницей и туроператором (турагентом), между гостиницей и корпоративным клиентом и другими организациями. Правила составления договоров, порядок согласования и подписания.
26. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».
27. Система гостиничных услуг «все включено», «УЛЬТРА все включено» и др. Документация, относящаяся к выписке гостя.
28. Способы оплаты проживания, оформление счета посетителю. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных и денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платежными документами.
29. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Подготовка к закрытию смены. Передача смены.
30. Организация работы службы консьержей и батлеров. Дополнительные функции ночного портье в гостиницах малой вместимости.

### **Перечень практических заданий:**

#### **Задание 1.**

##### **Инструкция:**

##### **Познакомьтесь с ситуацией.**

##### **Текст задания:**

Ваша гостиница расположена в центральной части г. Москвы и предоставляет бизнес-услуги. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные бизнес-мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса, этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

##### **Формулировка задания**

1. Дайте характеристику бизнес-гостиницы. В чем особенность обслуживания бизнес-категории потребителей?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

#### **Задание 2.**

##### **Инструкция:**

##### **Познакомьтесь с ситуацией.**

##### **Текст задания:**

Ваша гостиница является курортной и расположена на берегу Средиземного моря, остров Крит. В рамках Вашего предприятия периодически проводятся различные культурно-досуговые мероприятия. Персонал гостиницы предоставляет высокий уровень сервиса,

этичен и профессионален. Дополнительные услуги гостиничного предприятия отвечают запросам потребителей и ассортиментом, и качеством.

#### **Формулировка задания**

1. Дайте характеристику курортной гостиницы. В чем особенность обслуживания потребителей в гостинице с такой специализацией?
2. Как вы считаете, за счет чего предоставляется высокий уровень сервиса? Какова роль персонала в создании качественного сервиса?
3. Что такое стандарты сервиса? Оказывают ли они влияние на уровень сервиса? Назовите профессиональные и этические стандарты сервиса службы приема и размещения.

### **Задание 3.**

#### **Инструкция:**

#### **Познакомьтесь с ситуацией.**

Текст задания:

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле "5 звезд" с 15 августа 2013 года. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

#### **Формулировка задания**

1. Какая информация отражается в заявке на бронирование? Составьте макет заявки (опирайтесь на приведенные в ситуации данные, остальное додумайте самостоятельно)
2. Каковы основные принципы разрешения конфликтных ситуаций с гостями? Каким образом необходимо было разрешить данную ситуацию?
3. Опишите процесс приема, регистрации и размещения данных гостей.