

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность гостиничные услуги


Очная форма

Владивосток 2023

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.12.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100; примерной образовательной программой.

Разработана:

Нивинская Ольга Андреевна, преподаватель Академического колледжа ВВГУ
Тен Жанна Александровна, преподаватель Академического колледжа ВВГУ

Рассмотрена на заседании ЦМК
Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.
Председатель ЦМК  Гусакова А.Д.

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Результаты освоения профессионального модуля	4
3	Структура и содержание профессионального модуля	9
4	Условия реализации программы модуля	34
5	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)	38

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Рабочая программа составляется для очной формы обучения

1.2 Требования к результатам освоения модуля:

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

– **навыки:** Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения.

Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда; Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); Подготовка отчетов о своей работе за смену; Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; контроля и взаимодействия сотрудников инженерно–технических служб с целью поддержания жизнеобеспечения и комфорта проживающих в зданиях гостиниц, и туристских комплексов организовывать работу обслуживающего и технического персонала инженерно–технической службы при

предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

– **уметь:**

Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.

Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Анализировать результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.

Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.

Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы номерного фонда.

Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих.

Осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной

санитарии и гигиены; организовывать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

– **знать:**

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.

Гостиничный маркетинг и технологии продаж.

Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения.

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.

Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.

Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.

Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда.

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.

Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов.

Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.

Гостиничный маркетинг и технологии продаж.

Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.

Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.

Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.

Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов.

Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.

Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов.

Архитектурно–планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов.

принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Требования к инженерно–техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов.

Особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

Нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление гостиничных услуг в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно–эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ПК 2.5	Координировать деятельность сотрудников инженерно–технических служб гостиничного комплекса
ПК 2.6	Организовывать деятельность по функционированию инженерно–технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц

Личностные результаты освоения профессионального модуля:

Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

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

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

1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Объем образовательной программы профессионального модуля	759
Аудиторная учебная нагрузка	490
Производственная практика	72
Самостоятельная работа студента (всего)	151
Консультации	22
Промежуточная аттестация – экзамен, диф.зачет	12
Итоговая аттестация в форме – экзамен по модулю	12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика	Производственная, (часов)
			Всего часов	В т. ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	Всего часов	В т. ч. курсовая работа (проект), (часов)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК.2.1 ПК.2.3	МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта	274	214	114	48	14		
ПК.2.4 ПК.2.2	МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	56	42	28	14	–		
ПК.2.1 ПК.2.3 ПК 2.4	МДК.02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	169	118	52	33			
ПК.2.1–2.5	МДК.02.04 Технология и организация дополнительных услуг	120	88	44	28			
ПК.2.4 ПК.2.5 ПК 2.6	МДК.02.05 Требования к зданиям и инженерным системам	56	28	14	28			

	гостиничного предприятия						
ПК.2.1–2.6	Производственная (по профилю специальности) часов	72					72
	Экзамен по модулю	12					
	ВСЕГО:	759	490	252	151	14	72

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. 2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. 3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. 4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования 5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления 	16	1,2,3
	<p>Практические работы: Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ</p>	16	2,3
<p>Тема 1.4 Особенности работы с клиентами</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. 2. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. 3. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией 	14	1,2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования.</p> <p>4. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.</p>		
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет–бронирования. 3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. 7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. 8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. 9. Формирование пакетов услуг гостиницы. 10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие 11. Формирование программ лояльности клиентов. 	18	2,3
<p>Тема 1.5 Документация службы бронирования и продаж</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. 2. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). <p>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p>	14	1,2,3
	<p>Практические занятия:</p>	16	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.</p> <p>2. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.</p> <p>3. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p>		
<p>Тема 1.6 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</p>	<p>Содержание:</p> <p>1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.</p> <p>2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p> <p>3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p>	14	2,3
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.</p> <p>2. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг.</p> <p>3. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.</p> <p>4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе</p> <p>5. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.</p>	16	2,3
<p>Тема 1.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы</p>	<p>Содержание:</p> <p>1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями.</p> <p>2. Виды передаваемой информации и каналы связи.</p> <p>3. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.</p> <p>4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p>	14	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.</p> <p>2. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.</p>	16	2,3
МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		56	
<p>Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.</p> <p>2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</p> <p>6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>7. Деловое общение. Этика и этикет.</p>	4	1,2
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</p>	6	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. 3. Оформление контроля качества уборки номеров.		
Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях	Содержание 1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. 2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. 3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. 4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	4	1,2,3
	Практические занятия 1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 2. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	5	2,3
Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание 1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. 2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. 3. Обслуживание VIP–гостей. Виды «комплиментов». 4. Уборочные материалы, техника, инвентарь. 5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. 6. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	1,2
	Практические занятия 1. Оформление технологических документов службы номерного фонда.	6	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	2. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. 3. Оформление забытых вещей.		
Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки	Содержание 1. Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. 2. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. 3. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. 4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2	1,2,3
	Практические занятия 1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий. 2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	6	2,3
Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих	Содержание 1. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. 2. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. 3. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. 4. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. 5. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2	1,2,3
	Практические занятия 1. Составление концепции безопасности для гостиницы. 2. Составление схемы структуры службы безопасности.	5	2,3
Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих	Содержание 1. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице 2. Воровство в гостинице. 3. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2	1,2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	4. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.		
	Практические занятия 1. Составление программы противодействия воровству в гостинице. 2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	5	2,3
МДК 02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		104	1,2
Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание: 1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. 2. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания 3. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. 4. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. 5. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. 6. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. 7. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	7	
	Практические занятия : 1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. 2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	7	1,2,3
Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями	Содержание: 1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	7	

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. 2. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. 3. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений. 	7	2,3
<p>Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. 2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 3. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. 4. Система контроля доступа в помещения гостиницы. 5. Организация хранения личных вещей. 6. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. 	7	1,2,3
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности поселения гостей от группы. 2. Особенности поселения коллектива. 3. Переселение гостя из номера. 4. Подселение к гостю в номер. 	7	2,3
<p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя. 	10	1,2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер). 3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 	10	2,3
<p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. 2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. 3. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. 4. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. 5. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. 6. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. 7. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. 	7	1,2,3
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. 2. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей. 	7	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Содержание: 1. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. 2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	7	1,2
	Практические занятия: 1. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля, 2. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	7	2,3
Тема 3.7 Организация ночного аудита	Содержание: 1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. 2. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.	7	1,2,3
	Практические занятия: 1. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. 2. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	7	2,3
МДК 02.04 Технология и организация дополнительных услуг		88	
Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице	Содержание: 1. Гостиничный продукт как комплекс услуг. 2. Классификация услуг гостиничного предприятия. 3. Персонал, осуществляющий предоставление услуг в гостинице.	5	1,2
	Практические занятия: 1. Анализ квалификационных требований к персоналу гостиничного предприятия.	5	1,2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<p>Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. 2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. 3. Требования к услугам службы питания. 4. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания. 5. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса. 6. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. 7. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 8. Деловое общение. Этика и этикет. 	9	1,2
	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания. 	9	2,3
<p>Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания. 2. Материально–техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. 3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. 4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. 5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. 6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. 7. Стили и методы подачи блюд и напитков. 8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса. 	5	1,2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. 2. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. 3. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. 4. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. 5. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. 6. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами». 7. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. 8. Составление нормативных и технических документов службы питания. 	5	2,3
<p>Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация экскурсий по разным критериям: характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа. 2. Специфические знания, определяемые требованиями экскурсии. 3. Тематика экскурсий. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. 	5	1,2
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль туристских ресурсов в развитии туризма и туристско–экскурсионной деятельности. 2. Прием заявок на проведение экскурсий. 	5	1,2
<p>Тема 4.5 Предоставление бизнес–услуг</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назначение и оборудование бизнес–центра, услуги бизнес–центра. 2. Требования, предъявляемые к организации бизнес–услуг. 3. Технология реализации бизнес–услуг. 	5	1,2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия: 1. Анализ инфраструктуры и услуг бизнес–центров гостиниц Приморского края, России. 2. Оформление заявок на проведение бизнес–мероприятий.	5	1,2,3
Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно–оздоровительных, СПА услуг	Содержание: 1. Виды бытовых и спортивно–оздоровительных услуг. 2. Структура спортивно–оздоровительного центра, СПА–центра и сервис бюро. 3. Технология предоставления бытовых, спортивно–оздоровительных, СПА услуг. 4. Требования к персоналу спортивно–оздоровительного центра, СПА–центра.	5	1,2
	Практические занятия: 1. Анализ инфраструктуры и услуг спортивно–оздоровительных СПА–центров и сервис бюро гостиниц России. 2. Разработка пакетов услуг для гостей отеля с использованием спортивно–оздоровительных СПА–центров.	5	2,3
Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения	Содержание: 1. Особенности организации отдыха и развлечения в гостиничных предприятиях 2. Анимационные программы гостеприимства. 3. Анимационные услуги в предприятии питания гостиницы. Технология разработки и предоставления анимационных услуг.	5	1,2
	Практические занятия: 1. Разработка анимационной программы для гостиничного предприятия. 2. Составление сметы расходов на анимационное мероприятие.	5	2,3
Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг	Содержание: 1. Персональные услуги отеля, технология предоставления. Персональный дворецкий, шопер. 2. Особенности функционирования торговых и банковских предприятий. 3. Виды транспортных услуг отеля, технология и условия предоставления гостям.	5	1,2

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка методики обслуживания VIP гостя персональным дворецким в отеле 5*. 2. Заполнение документов на предоставление транспортных услуг. 3. Анализ торговых и банковских услуг в гостиничных предприятиях РФ. 	5	2,3
МДК.02.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия		28	
<p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Материально–техническая база туристских учреждений. Состав основных фондов туристских учреждений. 2. Продукт «гостиница». Алгоритм гостиничного проекта: основные понятия проектирования; этапы проектирования гостиничных предприятий; виды проектов; принципы проектирования. 3. Влияние месторасположения объекта на типологию гостиничных предприятий (туристская дестинация). Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов. 	2	1,2,3
	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор данных для проектирования гостиницы в конкретном регионе (обоснование целесообразности). 2. Разработка презентации на тему: Проведение функционального зонирования различных помещений гостиничных предприятий. 	2	1,2,3
<p>Тема 5.2 Архитектурно–планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные тенденции архитектурного решения современных гостиниц. 2. Композиционные схемы помещений. Конструктивные схемы гостиничных предприятий: бескаркасные, каркасные и с неполным каркасом. Категории гостиниц. 3. Схемы функциональной организации малой бюджетной гостиницы и большой гостиницы повышенной категории. 4. Объемно–планировочное решение гостиничного объекта: основные блоки помещений и функциональные требования к ним, связь между отдельными блоками помещений. 	2	1,2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>5. Функциональное зонирование основных помещений гостиниц.</p> <p>6. Требования к проектированию комплекса жилых и общественных помещений.</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий».</p> <p>2. Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия.</p> <p>3. Расчет числа посадочных мест в предприятиях питания.</p> <p>4. Расчет площади служебных и вспомогательных помещений.</p>	2	1,2,3
<p>Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц</p>	<p>Содержание:</p> <p>1. Общие требования к инженерно–техническому оборудованию гостиничных предприятий, требования ТУ. Принципы подбора оборудования: модульная координация, однотипность, унификация.</p> <p>2. Назначение и состав инженерной инфраструктуры: санитарно–технические системы (отопление, холодное и горячее водоснабжение, вентиляция и кондиционирование воздуха, канализация, централизованная система пылеудаления); лифтовое оборудование, энергетическое оборудование (электрическое освещение, его виды).</p> <p>3. Телекоммуникационные системы (телефонная и радиотелефонная связь, локальная компьютерная сеть, система контроля доступа, комплексная система обеспечения безопасности, комплексная система оснащения конференц – залов).</p> <p>4. Профессиональное технологическое оборудование (уборочные машины, оборудование прачечных и химчисток, оборудование службы приема и размещения).</p> <p>5. Правила эксплуатации инженерного оборудования, система планово–предупредительного ремонта. Управление системой жизнеобеспечения, автоматизация и диспетчеризация работы инженерного оборудования.</p> <p>6. Использование системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих и безопасных</p>	2	1,2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>условий труда персонала.</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно–технического оборудования</p> <p>2. Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения.</p>	2	2,3
<p>Тема 5.4</p> <p>Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Содержание:</p> <p>1. Общая характеристика ресурсов. Определение потребности гостиничного предприятия в материальных и технических ресурсах. Контроль правильного использования материальных и технических ресурсов.</p> <p>2. Роль ресурсосберегающих технологий в обеспечении прибыльности гостиницы.</p> <p>Применение новых ресурсосберегающих технологий в эксплуатации инженерного оборудования и функционировании предметно–пространственной среды: система оповещения на фотоэлементах, система автоматического отключения света, оснащение ванной комнаты фотоэлементами.</p> <p>3. Автоматизация здания гостиницы как основной фактор экономного использования человеческих ресурсов.</p>	4	1,2,3
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий.</p>	4	2,3
<p>Тема 5.5</p> <p>Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий</p>	<p>Содержание:</p> <p>1. Основные понятия архитектуры. Понятие «стиль» в архитектуре. Современные архитектурные стили гостиничных предприятий. Экстерьер здания и его влияние на создание интерьера. Ландшафтная архитектура.</p> <p>2. Социальные и композиционные основы интерьера. Принципы оформления интерьера гостиничных зданий. Естественное и искусственное освещение в интерьере. Проблема цвета в интерьере и его физиологическое воздействие на человека. Колористическая композиция различных помещений гостиничного предприятия.</p>	2	1,2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	3. Мебельные стили в интерьере. Требования к современным мебельным изделиям.		
	<p>Практические занятия:</p> <p>1. Меблировка жилых и общественных помещений гостиницы.</p> <p>2. Декоративное искусство в художественном оформлении интерьера.</p> <p>3. Современные тенденции, влияющие на оформление гостиничных предприятий.</p>	2	2,3
<p>Тема 5.6</p> <p>Создание системы безопасности в гостиничном предприятии</p>	<p>Содержание:</p> <p>1. Основные документы, регламентирующие охрану труда. Организация охраны труда на предприятии.</p> <p>2. Производственная экология и санитария. Надзор и контроль по охране труда. Ответственность работодателя и сотрудника за нарушение законодательных актов об охране труда.</p> <p>3. Антитеррористическая и противокриминальная защита гостиничного объекта. Действия персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях. Организация пожарной безопасности в гостинице.</p>	2	1,2,3
	<p>Практические занятия</p> <p>1. Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.</p>	2	1,2,3
	<p>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ.02:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. 9.Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет–извещения при оплате кредитной картой. 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов 	151	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	<p>12. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>13. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>14. Составить алгоритм проведения ночного аудита.</p> <p>15. Выполнение курсовой работы.</p> <p>16. Подготовка презентаций о методике разработки программы стандартной обзорной экскурсии. И специализированной экскурсии.</p> <p>17. Подготовка презентаций о менеджменте подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.</p> <p>18. Подготовка презентаций о музееведение как научной дисциплине.</p> <p>19. Подготовка презентаций по применению методики разработки программы и проведения экскурсии помuzeю или культурному центру.</p> <p>20. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.</p> <p>21. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.</p> <p>22. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>23. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>24. Составление эссе об организации службы питания.</p> <p>25. Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>26. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>27. Составление алгоритма обслуживание гостей в службе рум–сервис.</p> <p>28. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>29. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.</p> <p>30. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков, отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</p> <p>31. Подготовка докладов, презентаций по различным архитектурным стилям.</p> <p>32. Подготовка докладов и презентаций по современному оформлению интерьера гостиничных предприятий</p> <p>33. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>34. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</p> <p>35. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP–гостей.</p> <p>36. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p> <p>37. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p>		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	38. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. 39. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). 40. Подготовить по материалам Интернет–ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 41. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»		

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<p>Производственная практика Виды работ: Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP–гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p>		72	2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		1,2,3
<p>Тематика курсовых работ: Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>		14	
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе Выбор темы курсовой работы. Основные требования к оформлению работы. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p>			1,2,3

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет–источниками. Основные правила к написанию заключения. Индивидуальные консультации. Защита курсовой работы.			
	Консультации	22	
	Экзамен по модулю	12	
	Всего:	759	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально–техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля осуществляется в следующих кабинетах:

МДК.02.01

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения

Основное оборудование: Доска учебная передвижная; Кафедра; Мультимедийный комплект (проектор Casio, экран); Персональные компьютеры (Мониторы облачные, мышь, клавиатура); Столы компьютерные; Стол преподавателя; Столы ученические; Стулья; Шкаф для бумаг.

Программное обеспечение: 1. Microsoft WIN VDA PerDevice AllLng 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф 4. Система управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv) с неограниченным количеством установок и одновременных подключений к серверу 5. Adobe Acrobat Reader DC 6. Google Chrome.

МДК.02.02

Лаборатория Гостиничный номер

Основное оборудование: Зона ожидания для посетителей: диван (из 4–х составляющих); Зона ожидания для посетителей: журнальный столик; Зона ожидания для посетителей: кресло; Модуль гостиничного номера: полутороспальная бокс–кровать; Модуль гостиничного номера: прикроватная тумбочка; Санузел: душевая кабина; Санузел: зеркало с полочкой; Санузел: полотенца для душа, лица и ног; Санузел: принадлежностями для умывания; Санузел: раковина для умывания; Санузел: унитаз; Стойка администратора; Тележка горничной; Часы настенные; Шкаф для бумаг открытый; Шкаф для одежды.

МДК.02.03

Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения

Основное оборудование: Доска учебная передвижная; Кафедра; Мультимедийный комплект (проектор Casio, экран); Персональные компьютеры (Мониторы облачные, мышь, клавиатура); Столы компьютерные; Стол преподавателя; Столы ученические; Стулья; Шкаф для бумаг.

Программное обеспечение: 1. Microsoft WIN VDA PerDevice AllLng 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф 4. Система управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv) с неограниченным количеством установок и одновременных подключений к серверу 5. Adobe Acrobat Reader DC 6. Google Chrome.

МДК.02.04

Мастерская «Администрирование отеля»

Основное оборудование: Специализированное компьютерное рабочее место количество посадочных мест – 20 шт.; многофункциональное устройство – 2 шт.

Стойка администратора (стойка администратора – 1 шт., ноутбук – 1 шт., ЖК–панель – 1 шт.; диван офисный – 1 шт.; журнальный столик – 1 шт.; счетчик банкнот – 1 шт.; комплект кассового оборудования Атол – 1 шт., платёжный электронный терминал – 1 шт.; записывающее устройство магнитных карт (энкодер) – 1 шт; стол журнальный – 1 шт.)

Программное обеспечение: Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited; Система управления гостиницей №2 HRS Oracle Hospitality OPERA; Система управления гостиницей № 1 Libra Hospitality «Logus HMS»; Интегрированный пакет программного

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

МДК.02.05

Кабинет инженерных систем гостиницы

Основное оборудование: Акустическая система; Видеокамера PTZ; Дискуссионный пульт делегата; Дискуссионный пульт председателя; Доска интерактивная; Доска учебная; Мультимедийный проектор; Ноутбук; Персональные компьютеры; Сетевые терминалы; Система видеоконференцсвязи; Телевизор; Экран.

Программное обеспечение: 1. Microsoft WIN VDA PerDevice AllLng 2. Microsoft Office ProPlus Educational AllLng 3. MatLab Concurrent Academic Perpetual R2014b в составе: MatLab, Simulink, Image Processing Toolbox, Symbolic Math Toolbox 4. Пакет обновления Компас–3D 5. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф 6. Система управления гостиницей Logus HMS (для MS SQL Srv) с неограниченным количеством установок и одновременных подключений к серверу . 8. Google Chrome.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Печатные и электронные издания

Основные источники:

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925> (дата обращения: 10.06.2023).

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903> (дата обращения: 10.06.2023).

3. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с. — ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93545>(дата обращения: 15.06.2023).

4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 13.06.2023).

Дополнительные источники:

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>(дата обращения: 16.06.2023).

2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 400 с. <http://znanium.com/catalog/product/519396>. (дата обращения: 13.06.2023).

3. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. – URL: <https://profspro.ru/books/93539> (дата обращения: 16.06.2023).

Нормативные документы:

4. 1. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу // Гарант. – URL: <https://base.garant.ru/70809704/> (дата обращения: 16.06.2023).

5. 2. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» // КонсультантПлюс. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/ (дата обращения: 16.06.2023).

6. 3. Должностная инструкция портье гостиницы // Мир ресторатора. – URL: <http://mir-restoratora.ru/?p=2478> (дата обращения: 16.06.2023).

Журналы (электронные):

«ОТЕЛЬ»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO – отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

<http://www.travelmole.com>

<http://www.hotelnews.ru>

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

<http://all-hotels.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

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

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

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

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

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

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение ПМ.02 производится в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и календарным графиком. Образовательный процесс организуется строго по расписанию занятий.

График освоения ПМ предполагает последовательное освоение МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж

гостиничного продукта , МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда , МДК.02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения , МДК.02.04 Технология и организация дополнительных услуг, МДК.02.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия.

Освоению ПМ предшествует обязательное изучение учебных дисциплин: ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризме и гостеприимстве, ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1 Конкретизация результатов освоения ПМ

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

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	
Навыки	Виды работ на практике Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
Уметь	Тематика практических работ Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.

	<p>Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.</p> <p>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.</p> <p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.</p> <p>Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.</p> <p>Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.</p> <p>Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.</p> <p>Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».</p> <p>Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>Составление нормативных и технических документов службы питания.</p> <p>Анализ инфраструктуры и услуг бизнес-центров гостиниц Приморского края, России.</p> <p>Оформление заявок на проведение бизнес-мероприятий.</p> <p>Разработка анимационной программы для гостиничного предприятия.</p> <p>Составление сметы расходов на анимационное мероприятие.</p> <p>Разработка методики обслуживания VIP гостя персональным дворецким в отеле 5*.</p> <p>Заполнение документов на предоставление транспортных услуг.</p> <p>Анализ торговых и банковских услуг в гостиничных предприятиях РФ.</p> <p>Сбор данных для проектирования гостиницы в конкретном регионе (обоснование целесообразности).</p> <p>Разработка презентации на тему: Проведение функционального зонирования различных помещений гостиничных предприятий.</p> <p>Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий».</p> <p>Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия.</p> <p>Расчет числа посадочных мест в предприятиях питания.</p> <p>Расчет площади служебных и вспомогательных помещений.</p> <p>Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с</p>
--	---

	<p>неисправностями инженерно–технического оборудования. Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий. Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.</p>
Знать	<p>Перечень тем, включенных в МДК Тема 1.1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами. Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями. Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Тема 1.4 Особенности работы с клиентами. Тема 1.5 Документация службы бронирования и продаж. Тема 1.6 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия. Тема 1.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями. Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Тема 3.4 Документация службы приема и размещения. Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.7 Организация ночного аудита. Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице. Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг. Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг. Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно–оздоровительных, СПА услуг. Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения. Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы: Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения</p>

	<p>гостей.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.</p> <p>Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы питания.</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом</p>
<p>ПК. 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	
<p>Навыки</p>	<p>Виды работ на практике</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации.</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря.</p>
<p>Уметь</p>	<p>Тематика практических работ</p> <p>Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>Оформление контроля качества уборки номеров.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>

	<p>Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</p> <p>Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p> <p>Составление памятки по уборке помещений гостиницы.</p> <p>Оформление забытых вещей.</p> <p>Расшифровка ярлыков текстильных изделий.</p> <p>Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих</p> <p>Составление программы противодействия воровству в гостинице.</p> <p>Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания</p> <p>Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.</p> <p>Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.</p> <p>Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.</p> <p>Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».</p> <p>Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>Составление нормативных и технических документов службы питания.</p> <p>Анализ инфраструктуры и услуг бизнес-центров гостиниц Приморского края, России</p> <p>Оформление заявок на проведение бизнес-мероприятий.</p> <p>Разработка анимационной программы для гостиничного предприятия.</p> <p>Составление сметы расходов на анимационное мероприятие.</p> <p>Разработка методики обслуживания VIP гостя персональным дворцом в отеле 5*.</p> <p>Заполнение документов на предоставление транспортных услуг.</p> <p>Анализ торговых и банковских услуг в гостиничных предприятиях РФ.</p> <p>Сбор данных для проектирования гостиницы в конкретном регионе (обоснование целесообразности).</p>
Знать	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях.</p> <p>Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</p> <p>Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки.</p> <p>Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих.</p>

	<p>Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.</p> <p>Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице.</p> <p>Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг.</p> <p>Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг.</p> <p>Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг</p> <p>Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения.</p> <p>Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных.</p> <p>Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.</p> <p>Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.</p> <p>Составить таблицу по основным средствам гостиницы.</p> <p>Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.</p> <p>Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя).</p> <p>Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.</p> <p>Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.</p> <p>Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы питания.</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом</p>
<p>ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	
<p>Навыки</p>	<p>Виды работ на практике</p> <p>Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,</p>

	<p>начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p>
Уметь	<p>Тематика практических работ</p> <p>Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</p> <p>Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.</p> <p>Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.</p> <p>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.</p> <p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.</p> <p>Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.</p> <p>Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.</p> <p>Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.</p> <p>Организация и подготовка предприятия общественного питания к</p>

	<p>обслуживанию гостей.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».</p> <p>Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>Составление нормативных и технических документов службы питания.</p> <p>Анализ инфраструктуры и услуг бизнес–центров гостиниц Приморского края, России</p> <p>Оформление заявок на проведение бизнес–мероприятий.</p> <p>Разработка анимационной программы для гостиничного предприятия.</p> <p>Составление сметы расходов на анимационное мероприятие.</p> <p>Разработка методики обслуживания VIP гостя персональным дворецким в отеле 5*.</p> <p>Заполнение документов на предоставление транспортных услуг.</p> <p>Анализ торговых и банковских услуг в гостиничных предприятиях РФ.</p> <p>Сбор данных для проектирования гостиницы в конкретном регионе (обоснование целесообразности).</p> <p>Разработка презентации на тему: Проведение функционального зонирования различных помещений гостиничных предприятий.</p> <p>Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий».</p> <p>Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия.</p> <p>Расчет числа посадочных мест в предприятиях питания.</p> <p>Расчет площади служебных и вспомогательных помещений.</p> <p>Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно–технического оборудования</p> <p>Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения</p> <p>Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий.</p> <p>Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.</p>
Знать	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами.</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы. Бронирования и продаж с гостями.</p> <p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</p> <p>Тема 1.4 Особенности работы с клиентами.</p> <p>Тема 1.5 Документация службы бронирования и продаж.</p> <p>Тема 1.6 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия</p>

	<p>Тема 1.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p> <p>Тема 3.7 Организация ночного аудита.</p> <p>Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице.</p> <p>Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>Тема 4.3. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг.</p> <p>Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг.</p> <p>Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг</p> <p>Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения.</p> <p>Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно -визовую службу.</p> <p>Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.</p> <p>Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы питания.</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом</p>
<p>ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению</p>	

гостиничных услуг	
Навыки	<p>Виды работ на практике</p> <p>Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP–гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
Уметь	Тематика практических работ

	<p>Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</p> <p>Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.</p> <p>Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.</p> <p>Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.</p> <p>Организация приёма, регистрации гостей.</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.</p> <p>Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.</p> <p>Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.</p> <p>Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.</p> <p>Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».</p> <p>Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>Составление нормативных и технических документов службы питания.</p> <p>Анализ инфраструктуры и услуг бизнес-центров гостиниц Приморского края, России.</p> <p>Оформление заявок на проведение бизнес-мероприятий.</p> <p>Разработка анимационной программы для гостиничного предприятия.</p> <p>Составление сметы расходов на анимационное мероприятие.</p> <p>Разработка методики обслуживания VIP гостя персональным дворецким в отеле 5*.</p> <p>Заполнение документов на предоставление транспортных услуг.</p> <p>Анализ торговых и банковских услуг в гостиничных предприятиях РФ.</p> <p>Сбор данных для проектирования гостиницы в конкретном регионе (обоснование целесообразности).</p> <p>Разработка презентации на тему: Проведение функционального зонирования различных помещений гостиничных предприятий.</p> <p>Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий».</p> <p>Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия.</p>
--	--

	<p>Расчет числа посадочных мест в предприятиях питания. Расчет площади служебных и вспомогательных помещений. Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно–технического оборудования. Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий. Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.</p>
<p>Знать</p>	<p>Перечень тем, включенных в МДК Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки. Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих. Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями. Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Тема 3.4 Документация службы приема и размещения. Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.7 Организация ночного аудита. Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице. Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг. Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг. Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг. Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения. Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий. Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий. Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных</p>

	зданий. Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу.</p> <p>Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.</p> <p>Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.</p> <p>Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.</p> <p>Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>Составить алгоритм проведения ночного аудита.</p> <p>Выполнение курсовой работы.</p> <p>Подготовка презентаций о методике разработки программы стандартной обзорной экскурсии. И специализированной экскурсии.</p> <p>Подготовка презентаций о менеджменте подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.</p> <p>Подготовка презентаций о музееведение как научной дисциплине.</p> <p>Подготовка презентаций по применению методики разработки программы и проведения экскурсии по музею или культурному центру.</p> <p>Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.</p> <p>Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы питания.</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Составление алгоритма обслуживание гостей в службе рум–сервис.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в</p>

	<p>банк.</p> <p>Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков, отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</p> <p>Подготовка докладов, презентаций по различным архитектурным стилям.</p> <p>Подготовка докладов и презентаций по современному оформлению интерьера гостиничных предприятий</p>
<p>ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса</p>	
<p>Навыки</p>	<p>Виды работ на практике</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</p>
<p>Уметь</p>	<p>Тематика практических работ</p> <p>Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом. «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий».</p> <p>Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и назначения предприятия.</p> <p>Расчет числа посадочных мест в предприятиях питания.</p> <p>Расчет площади служебных и вспомогательных помещений.</p> <p>Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно-технического оборудования.</p> <p>Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий.</p> <p>Меблировка жилых и общественных помещений гостиницы.</p> <p>Декоративное искусство в художественном оформлении интерьера.</p> <p>Современные тенденции, влияющие на оформление гостиничных предприятий.</p> <p>Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.</p>
<p>Знать</p>	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных</p>

	зданий. Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий. Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий. Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.
Самостоятельная работа	Тематика самостоятельной работы: Сбор данных для проектирования гостиницы в конкретном регионе (обоснование целесообразности). Разработка презентации на тему: Проведение функционального зонирования различных помещений гостиничных предприятий. Подготовка презентаций о современных электронных ключах. Подготовка презентаций о системе контроля доступа. Подготовка докладов, презентаций по различным архитектурным стилям. Подготовка докладов и презентаций по современному оформлению интерьера гостиничных предприятий. Подготовка сообщений о действиях персонала гостиничного предприятия в чрезвычайных ситуациях.
ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	
Навыки	Виды работ на практике Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
Уметь	Тематика практических работ Решение задач на определение категории гостиниц, пользуясь документом. «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий». Расчет площади различных помещений гостиницы в зависимости от категории и

	<p>назначения предприятия.</p> <p>Расчет числа посадочных мест в предприятиях питания.</p> <p>Расчет площади служебных и вспомогательных помещений.</p> <p>Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно-технического оборудования.</p> <p>Анализ технической эксплуатации оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий.</p> <p>Меблировка жилых и общественных помещений гостиницы.</p> <p>Декоративное искусство в художественном оформлении интерьера.</p> <p>Современные тенденции, влияющие на оформление гостиничных предприятий.</p> <p>Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма.</p>
Знать	<p>Перечень тем, включенных в МДК</p> <p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.</p> <p>Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>
Самостоятельная работа	<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Сбор данных для проектирования гостиницы в конкретном регионе (обоснование целесообразности).</p> <p>Разработка презентации на тему: Проведение функционального зонирования различных помещений гостиничных предприятий.</p> <p>Подготовка презентаций о современных электронных ключах.</p> <p>Подготовка презентаций о системе контроля доступа.</p> <p>Подготовка докладов, презентаций по различным архитектурным стилям.</p> <p>Подготовка докладов и презентаций по современному оформлению интерьера гостиничных предприятий.</p> <p>Подготовка сообщений о действиях персонала гостиничного предприятия в чрезвычайных ситуациях.</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО–ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность «Гостиничные услуги»
Форма обучения: *очная*

Владивосток 2023

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.12.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100, примерной образовательной программой, рабочей программой профессионального модуля.

Разработчик(и):

О.А. Нивинская, преподаватель,

Ж.А. Тен, преподаватель,

Е.А. Владимирова

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «17» мая 2023 г.

Председатель ЦМК



Гусакова А.Д.

1 Общие сведения

Контрольно–оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг Формой промежуточной аттестации является экзамен по модулю.

Код ПК	Код результата обучения	Наименование
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Н1	Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н2	Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Н3	Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
	Н4	Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н5	Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Н6	Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н7	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н8	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	Н9	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н10	Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Н11	Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
	Н12	Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
	Н13	Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы номерного фонда
	Н14	Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса
	Н15	Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену
	Н16	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и

	развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
H17	Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
H18	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
H19	Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
H20	Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
H21	Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
H22	Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; контроля и взаимодействия сотрудников инженерно–технических служб с целью поддержания жизнеобеспечения и комфорта проживающих в зданиях гостиниц, и туристских комплексов
H23	Организовывать работу обслуживающего и технического персонала инженерно–технической службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
У1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
У2	Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
У3	Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
У4	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
У5	Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
У6	Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
У7	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
У8	Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
У9	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

У10	Анализировать результаты деятельности службы номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
У11	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
У12	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы номерного фонда
У13	Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
У14	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
У15	Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
У16	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
У17	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
У18	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
У19	Контролировать деятельность сотрудников по использованию системы жизнеобеспечения и оборудованию гостиниц и туристских комплексов, ресурсо- и энергосберегающие технологии, обеспечивающие комфорт проживающих
У20	Осуществлять контроль правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены; организовывать деятельность сотрудников по обеспечению безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации;
31	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
32	Гостиничный маркетинг и технологии продаж
33	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения,
34	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

35	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
36	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
37	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
38	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
39	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
310	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
311	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
312	Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
313	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
314	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
315	Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
316	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
317	Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
318	Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов
319	Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов
320	Особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации; нормативные требования к обеспечению условий проживания гостей в зданиях гостиниц и туристских комплексов

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

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта			
Н1–Н6 У1–У6 31–37	<p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы Бронирования и продаж с гостями.</p> <p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</p>	Реферат Тестовое задание №1 Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи
Н7–Н12 У7–У10 37–314	<p>Тема 1.4 Особенности работы с клиентами.</p> <p>Тема 1.5 Документация службы бронирования и продаж.</p> <p>Тема 1.6 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.</p> <p>Тема 1.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p>	Тестовое задание №2 Контрольная работа Кейс–задание Ситуационные задачи Собеседование	Разноуровневые задания и задачи
МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Н14–Н18 У11–У14 31–38	<p>Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях.</p> <p>Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.</p> <p>Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки.</p> <p>Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих.</p> <p>Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.</p>	Контрольная работа Кейс–задание Собеседование Ситуационные задачи	Разноуровневые задания и задачи
МДК.02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

Н10–Н15 У15–У18 31–317	<p>Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p> <p>Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.7 Организация ночного аудита.</p>		Разноуровневые задания и задачи
		Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа Кейс–задание	
МДК.02.04 Технология и организация дополнительных услуг			
Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Н15–Н20 У12–У17 31–317	<p>Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице.</p> <p>Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>Тема 4.3. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг.</p> <p>Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг</p> <p>Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг.</p> <p>Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения</p> <p>Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.</p>	Тестовое задание №1,2 Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа Кейс–задание	Разноуровневые задания и задачи
		МДК.02.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиницы	
Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Н21–Н23 У18–У20 318–320	<p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.</p>	Ситуационные задачи Собеседование Контрольная работа	Разноуровневые задания и задачи

	<p>Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.</p> <p>Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>	Кейс–задание	
--	--	--------------	--

1. Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<i>МДК.01.01</i> Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукт		
Текущий контроль		
<p>Реферат</p> <p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами.</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы Бронирования и продаж с гостями.</p> <p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</p> <p>Тема 1.4 Особенности работы с клиентами.</p> <p>Тема 1.5 Документация службы бронирования и продаж.</p> <p>Тема 1.6 Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.</p> <p>Тема 1.7 Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p>	77	40 мин.
<p>Собеседование</p> <p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 1.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 1.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 1.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 1.7 Организация ночного аудита.</p>	40	20
<p>Ситуационные задачи №1,2,3</p>	1/7 2/11 3/28	20
<p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p>		

<p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 1.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 1.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 1.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 1.7 Организация ночного аудита.</p>		
<p>Тестовые задания №1</p> <p>Тестовые задания №2</p> <p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 1.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 1.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 1.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 1.7 Организация ночного аудита.</p>	1/7 1/25	20
<p>Контрольные работы</p> <p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 1.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 1.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 1.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 1.7 Организация ночного аудита.</p>	6	25
<p>Кейс-задания</p> <p>Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями</p> <p>Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 1.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема. 1.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема. 1.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 1.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 1.7 Организация ночного аудита.</p>	11	30
Промежуточная аттестация		
Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий

Разноуровневые задания и задачи	30	20
МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Текущий контроль		
Творческое задание Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки. Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.	30	30
Контрольная работа Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки. Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.	19	20
Ситуационные задания Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки. Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.	23	15
Кейс-задача Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки. Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.	10	20
Тестовые задания.№1 Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		20

Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки. Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.	10	
Собеседование 1–7 Тема 2.1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 2.2 Планирование потребности в материальных ценностях. Тема 2.3 Организация качества поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы. Тема 2.4 Организация работы прачечной и химчистки. Тема 2.5 Обеспечение безопасности проживающих. Тема 2.6 Сохранность имущества проживающих.	120	20
Промежуточная аттестация		
Собеседование	40	20
Ситуационные задания	20	20
МДК.02.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Текущий контроль		
Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Реферат Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями. Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Тема 3.4 Документация службы приема и размещения. Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Тема 3.7 Организация ночного аудита.	77	40
Собеседование Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями. Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	40	20

<p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.7 Организация ночного аудита.</p>		
<p>Ситуационные задачи №1,2,3</p> <p>Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.7 Организация ночного аудита.</p>	1/7 2/11 3/28	20
<p>Тестовые задания.№1,2</p> <p>Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.7 Организация ночного аудита.</p>	1/7 1/25	20
<p>Контрольные работы</p> <p>Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 3.7 Организация ночного аудита.</p>	6	25
<p>Кейс-задания</p> <p>Тема 3.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.</p> <p>Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p> <p>Тема 3.4 Документация службы приема и размещения.</p> <p>Тема 3.5 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p> <p>Тема 3.6 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p>	11	30

Тема 3.7 Организация ночного аудита.		
Промежуточная аттестация		
Разноуровневые задания и задачи	30	20
МДК.02.04 Технология и организация дополнительных услуг		
Текущий контроль		
Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Собеседование–1,2 Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице. Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг. Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг. Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения. Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.	1/88 2/44	20
Ситуационные задачи Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице. Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг. Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг. Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения. Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.	11	30
Творческие задания Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице. Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг. Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг. Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг	28	40

Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения. Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.		
Контрольная работа Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице. Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг. Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг. Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения. Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.	19	30
Тестовые задания Тема 4.1 Виды услуг, оказываемых в гостинице. Тема 4.2 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Тема 4.3 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Тема 4.4 Предоставление экскурсионных услуг. Тема 4.5 Предоставление бизнес-услуг. Тема 4.6 Организация бытовых, спортивно-оздоровительных, СПА услуг Тема 4.7 Организация отдыха и развлечения. Тема 4.8 Организация персональных, торговых, банковских и транспортных услуг.	25	20
Промежуточная аттестация		
Разноуровневые задания	20	40
МДК.02.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиницы		
Текущий контроль		
Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
Контрольные вопросы – 1,2,3 Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий. Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий. Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие	1/17 2/13 3/9	30

<p>технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>		
<p>Расчетные задания</p> <p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.</p> <p>Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>	4	20
<p>Тестовые задания</p> <p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.</p> <p>Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>	2	30
<p>Ситуационные задания</p> <p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.</p> <p>Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>	10	30
<p>Творческие задания</p> <p>Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий.</p> <p>Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и</p>	6	30

<p>функциональная организация гостиничных зданий. Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий. Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>		
<p>Собеседование Тема 5.1 Современные принципы проектирования гостиничных зданий. Тема 5.2 Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий. Тема 5.3 Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц. Тема 5.4 Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Тема 5.5 Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий. Тема 5.6 Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.</p>	65	20
Промежуточная аттестация		
Собеседование	65	25

4. Структура контрольных заданий

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта

Текущий контроль

4.1 Собеседование №1 Технология бронирования гостиничных услуг

1. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
2. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия.
Приведите примеры.
3. Какие факторы влияют на формирование цены.
4. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
5. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре
6. Раскройте различные типологии гостей отеля
7. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
8. В чем особенности оформления туристских групп в отеле
10. Согласно каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
11. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания 12 Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан

13. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры
14. Изобразите схематически и раскройте сущность различных видов расчета с клиентами
15. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
16. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
17. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
18. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
19. Раскройте сущность и правила оформления выезда
20. Что понимается под бронированием, каковы источники получения заявок на бронирование
21. Назовите каналы получения заявок на бронирование. Раскройте сущность технологии обработки заявок различного типа:
 - бронирование по телефону
 - бронирование письмом – заявкой
22. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования
23. В чем заключается отличие при бронировании индивидуальных гостей или групп туристов
24. Каковы преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования (приведите примеры)
25. Что такое присоединенная система бронирования, раскройте сущность
26. Что такое неприсоединенная система бронирования, раскройте сущность
27. Раскройте алгоритм работы при интернет-бронировании

Собеседование №2 Технология продаж и продвижения гостиничного продукта

1. Раскройте определение маркетинга для индустрии гостеприимства
2. Изобразите схематически функции и задачи маркетинга
3. В чем заключается главная цель маркетинга, раскройте альтернативные варианты истинных целей маркетинга
4. В чем сущность количественных и качественных целей маркетинга предприятий сферы гостеприимства
5. На решение каких задач нацелен практический маркетинг
6. С какой целью проводят изучение рынка гостиничных и туристских услуг, какую информацию необходимо при этом получить
7. Раскройте сущность компонентов, которые составляют систему маркетинга
8. Каковы исторические предпосылки возникновения маркетинга как научно-практического направления в мировой экономике
9. Маркетинг в России: предпосылки появления, особенности применения, значение в формировании рынка.
10. Раскройте сущность понятия индустрия туризма (приведите примеры видов деятельности, относящихся к индустрии туризма)
11. Раскройте сущность понятия туристская индустрия. Какую роль играют предприятия различных отраслей включенные в туристскую индустрию. Приведите примеры)
12. Какие предприятия относятся к туристским. Приведите примеры
13. В чем сущность предприятий сферы первичных и вторичных услуг. Раскройте на примерах
14. Дайте определение понятия туристская фирма
15. Дайте определение и раскройте классификацию туристских операторов (Приведите примеры)

16. Дайте определение и раскройте классификацию туристских агентов (Приведите примеры)
17. Назовите основные различия между туроператором и турагентом
18. Какие туристские предприятия преобладают на рынке РФ, почему.
19. Что понимается под маркетингом услуг.
20. Что такое туристский продукт, в сущность маркетинга туристского продукта
21. Раскройте этапы формирования туристского продукта
22. Какие особенности туристского продукта необходимо учитывать при продвижении его на рынок
23. Раскройте и изобразите схематически классификации составных элементов туристского продукта
24. Раскройте на примерах сущность туристского продукта на трех уровнях
25. Из каких фаз состоит жизненный цикл, раскройте характеристику каждой из фаз.
26. Каково назначение маркетинга в индустрии гостеприимства, что понимается под комплексом маркетинга
27. Раскройте сущность составляющих комплекса маркетинга «Четыре Пи», Семь Пи», «Девять Пи».
28. Что такое конкурентоспособность, какие факторы и условия оказывают на нее влияние
29. Что такое продуктовая стратегия, какую роль они играют в деятельности предприятия
30. Раскройте характеристику основных видов продуктовых стратегий

Вид стратегии	Характеристика
Недифференцированный маркетинг	
Концентрированный маркетинг	
Позиционирование (сегментация) товара	
Дифференциация товара	

31. Раскройте основные задачи продуктовой (товарной) стратегии
32. Что такое SWOT –анализ, для каких целей он применяется
33. Какие факторы необходимо учитывать при анализе внешней среды предприятия
34. Назовите и раскройте ключевые факторы анализа
35. Какие правила необходимо соблюдать при проведении SWOT –анализа
36. Какими преимуществами и недостатками обладает технология SWOT –анализа
38. В чем заключается сущность результатов SWOT–анализа
39. Что такое маркетинговые исследования(МИ) рынка гостиничных услуг? Каковы цели и задачи МИ.
40. Раскройте сущность области применения МИ.
41. Перечислите и изобразите схематически методы маркетинговых исследований.
42. Раскройте заимствованные методы МИ
43. Что представляет собой процесс МИ, изобразите основные этапы.
44. В чем сущность определения проблемы и постановки целей МИ. Какие виды проблем гостиничного предприятия
45. В чем сущность сбора вторичной информации, что такое внутренние и внешние источники информации, чем они характеризуются.
46. Что понимается под первичной информацией.

4.2 Ситуационные задачи

Ситуационные задачи №1

МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ

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

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на

предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

Ситуационные задачи №2

Задача 1. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне; от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

Задача 2. Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задача 3. В гостинице «Советская» (г. Санкт-Петербург) к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

Задача 4. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку \$1–2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задача 5. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября–10 июня);
- средний (12 июня–1 июля и 31 августа–19 сентября);
- высокий (2 июля–4 августа и 21–30 августа);
- максимальный (5–20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$100, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера.

Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей.

групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задача 6. Крупное предприятие планирует строительство гостиницы уровня 3*, общей площадью 1200 кв. м. Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 35 кв. м. общей площади, из них 20 кв. м. – площадь номера. Затраты определяются из расчета \$40 тыс. на единицу номерного фонда. Рассчитайте площадь, необходимую под организацию конференц-зала (35% от жилого фонда гостиницы).

Задача 7. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;

- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задача 8. Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров. 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 кв. м), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами.

Задача 9. Исходя из типовой модели отеля на 3540 номеров, примем за основу норму уборки 18 номеров в смену. Загрузка гостиницы составляет на данный момент 80 %. Группа горничных состоит из четырех сотрудников и старшей горничной, к каждой группе прикреплен помощник для уборки помещений общего пользования и прочих поручений. Ежедневно в прачечной отеля работают смены из 5 человек по 5-дневному рабочему графику, с 40-часовой рабочей неделей. Определите минимальное количество персонала, необходимое для поддержания чистоты и порядка в отеле, бесперебойной работы прачечной. Следует учесть, что периодически требуется осуществлять замены персонала (отпуск, больничный и т.д.).

Задача 10. Гостиница А экономического класса обладает площадью 8000 кв. м., номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 кв. м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет \$20 тыс. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Задача 11. При проектировании бизнес-отеля на 300 номеров требуется определить:

- площадь конференц-залов (40% от общего числа гостей, при норме 4—5 кв. м. на одного гостя);
- площадь лобби-бара (25% от количества гостей и норме 3 кв. м. на каждое посадочное место бара).

Задача 12. Определите правильную последовательность этапов развития мировой гостиничной индустрии:

- появление караван-сараев
- зарождение разветвленной сети постоянных дворов и таверн
- расцвет гостиниц при монастырях
- строительство гостиниц исключительно для обслуживания туристов
- возникновение гостиничных корпораций и синдикатов
- – образование Международного союза владельцев гостиниц
- строительство мотелей для путешествующих автомобилистов
- превращение гостиничной базы в индустрию услуг и развлечений
- сегментация гостиничного рынка
- строительство супер-отелей и причудливых 'отелей, новые концепции менеджмента в гостиничном бизнесе

Задача 13. Выделите из нижеприведенного описания горницы все возможные классификационные признаки.

Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле-Заяеском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных

номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак — подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично.

Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

Задача 14. Отдел кадров московского отеля «Marriot» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения.

Ситуационные задачи №3

1. Ситуационная задача. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно – двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подножку багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

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

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

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

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

6. Ситуационная задача. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

7. Ситуационная задача. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющих полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

8. Ситуационная задача. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

9. Ситуационная задача. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.

10. Ситуационная задача. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.
11. Ситуационная задача. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).
12. Ситуационная задача. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.
13. Ситуационная задача. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 16.10.
14. Ситуационная задача. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб/сут.
15. Ситуационная задача. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.
16. Ситуационная задача. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звёзд»?
17. Ситуационная задача. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.
18. Ситуационная задача. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.
19. Ситуационная задача. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.
20. Ситуационная задача. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера – 850 руб/сут.
21. Ситуационная задача. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?
22. Ситуационная задача. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % однодвухместных номеров площадью не менее 9 кв. м., % номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.
23. Ситуационная задача. В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.
24. Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты

за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

25. Ситуационная задача. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

26. Ситуационная задача. Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

27. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера – 3200 руб. в сутки.

28. Ситуационная задача. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

29. Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

4.3 Творческие задания

1. Разработайте гостиничный пакет для семьи с ребенком 7–10 лет, приехавшей из Самары на 4 дня в ноябре (гостиница Азимут отель Владивосток)

2. Разработайте гостиничный пакет для молодоженов 25 лет в г.Владивостоке в январе месяце.(гостиница Villa Arte)

3. Разработайте гостиничный пакет выходного дня для семейной пары, жителей г.Владивостока, 45 лет, среднего достатка, в июле, желательное размещение за городом.

4. Разработайте гостиничный пакет «Новогодний» в г. Владивостоке, отель «Хендэ», 3 дня, для молодой семьи 25–30 лет без детей.

5. Разработайте гостиничный пакет для девушек студенток 3 курса из Екатеринбурга(специальности «.....») приехавших в г.Владивосток на 6 дней в сентябре.

6. Разработайте гостиничный пакет для молодоженов 40–45 лет в июле (размещение комплекс отдыха «Маяк»)

7. Разработайте гостиничный пакет для группы бизнесменов(25–30 человек), приехавших во Владивосток из различных регионов РФ для участия в бизнес – тренингах. На 5 дней в марте.

8. Разработайте гостиничный пакет для пожилой пары(65–70 лет), жителей Приморского края, приехавших во Владивосток на рождественские праздники (4– 8 января)

4.3 Контрольные работы

Контрольная работа №1

1. Раскройте сущность основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиничных предприятий

2. Изобразите схематически структуру услуг отеля

3. Каковы причины внедрения дополнительных услуг в гостинице, от каких факторов зависит их наличие и количество.

4. Каким образом осуществляется организация дополнительных услуг в гостинице.

5. Что понимается под гостиничным пакетом услуг. Каковы цели их создания.

6. Какую функцию выполняет в гостинице Бюро обслуживания.

Контрольная работа №2

1. Что такое маркетинговые исследования(МИ) рынка гостиничных услуг? Каковы цели и задачи МИ.
2. Раскройте сущность области применения МИ.
3. Перечислите и изобразите схематически методы маркетинговых исследований.
4. Раскройте заимствованные методы МИ
5. Что представляет собой процесс МИ, изобразите основные этапы.
6. В чем сущность определения проблемы и постановки целей МИ. Какие виды проблем гостиничного предприятия
7. В чем сущность сбора вторичной информации, что такое внутренние и внешние источники информации, чем они характеризуются.
8. Что понимается под первичной информацией.

Контрольная работа №3

- I.
 1. Что понимается под управлением маркетингом
 2. Из каких элементов состоит процесс маркетинга
 3. Каким образом организована служба маркетинга на гостиничном предприятии, каковы функции этого подразделения
 4. Какие подходы и почему используют в организации службы маркетинга на российских предприятиях.
 5. Из каких структурных подразделений состоит гостиничное предприятие и какие функции они выполняют
 6. Что такое планирование в маркетинге
 7. В чем сущность стратегического планирования, в чем заключаются его смысловые особенности
 8. Что понимается под стратегией маркетинга
 9. Какие процессы предполагает разработка экономической политики, изобразите схематически составные компоненты экономической политики
 10. Раскройте характеристику качественных и количественных показателей предприятия
- II.
 1. В чем состоит принципиальное отличие глобальных и специфических целей предприятия
 2. Раскройте сущность и изобразите схематически виды стратегий фирмы.

Контрольная работа №4

1. Какое значение имеет сегментация рынка для предприятия, в чем необходимость и важность данной процедуры
2. Что понимается под сегментацией, основой чего она является на предприятии
3. Сегмент рынка, что это такое, что позволяет определить его наличие на предприятии
4. Раскройте критерии сегментации рынка гостиничных услуг
5. Какие существуют подходы к сегментации рынка, раскройте их сущность.

Контрольная работа №5

1. Что понимается под бронированием, каковы источники получения заявок на бронирование
2. Назовите каналы получения заявок на бронирование. Раскройте сущность технологии обработки заявок различного типа:
 - бронирование по телефону
 - бронирование письмом – заявкой
3. Раскройте сущность технологии подтверждения бронирования
4. В чем заключается отличие при бронировании индивидуальных гостей или групп туристов
5. Каковы преимущества и недостатки систем ручного и автоматизированного бронирования(приведите примеры)

Контрольная работа №6

1. Что такое присоединенная система бронирования, раскройте сущность
2. Что такое неприсоединенная система бронирования, раскройте сущность
3. Раскройте алгоритм работы при интернет–бронировании
4. Дайте характеристику видам бронирования

№	Вид бронирования	Характеристика
	Гарантированное	
1	Бронирование по предварительной оплате	
2	Бронирование по выставлению счета	
3	Бронирование под гарантию кредитной карты	
4	Бронирование под гарантию компании или корпорации	
5	Бронирование ваучером	
	Негарантированное бронирование	
6	Сверхбронирование	

5. Раскройте технологию подтверждения бронирования.
6. Что такое коэффициент загрузки в гостиничной индустрии, какое значение имеет этот показатель для предприятия

Контрольная работа №7

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

Название нормативного документа	Сущность документа

Контрольная работа №8

1. Что понимается под организационной структурой предприятия (ОСП) Какие факторы ее определяют.
2. Изобразите схематически основные звенья ОСП.
3. Раскройте сущность служб входящих в состав ОСП гостиничных предприятий
4. Дайте характеристику учредительным и организационным документам

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

5. Что такое рабочее место, что понимается под его организацией
6. Раскройте составляющие понятия «организация рабочего места»
7. Какие факторы определяют условия труда
8. В соответствии, с какими нормативными документами осуществляется аттестация рабочих мест.
Каковы условия проведения аттестации и ее результаты
9. В каких целях использую результаты аттестации рабочих мест.
10. Что такое нормирование, какие моменты оно определяет.
11. Что такое технологическая документация, какую информацию она должна содержать.

Контрольная работа №10

1. Назовите основные службы гостиницы, от каких факторов зависит количество и состав данных служб.
2. По какому принципу гостиничные службы располагают на первом и втором уровне.
3. Какие требования и почему предъявляются к персоналу контактных служб.
5. Изобразите схематически структуру сотрудников различных служб гостиницы.
4. Изобразите схематически классификацию персонала контактных служб.
6. Раскройте технологию приема заявки на бронирование.
7. Назовите и раскройте основные виды гарантированного бронирования.
8. Охарактеризуйте функциональные обязанности сотрудников различных служб гостиницы.

Сотрудник службы	Функциональные обязанности

9. Какова последовательность расчета с гостем по основным и дополнительным услугам
10. С какой целью и как осуществляется ведение картотеки гостя.
11. Каковы обязанности и назначение ночного портье.
12. Какими нормативными документами регулируется предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации.

Контрольная работа №11

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

Контрольная работа №12

1. Раскройте определение маркетинга для индустрии гостеприимства
2. Изобразите схематически функции и задачи маркетинга

3. В чем заключается главная цель маркетинга, раскройте альтернативные варианты истинных целей маркетинга
4. В чем сущность количественных и качественных целей маркетинга предприятий сферы гостеприимства
5. На решение каких задач нацелен практический маркетинг
6. С какой целью проводят изучение рынка гостиничных и туристских услуг, какую информацию необходимо при этом получить
7. Раскройте сущность компонентов, которые составляют систему маркетинга
8. Каковы исторические предпосылки возникновения маркетинга как научно–практического направления в мировой экономике
9. Маркетинг в России: предпосылки появления, особенности применения, значение в формировании рынка.

Контрольная работа №13

1. Раскройте сущность понятия индустрия туризма(приведите примеры видов деятельности, относящихся к индустрии туризма)
2. Раскройте сущность понятия туристская индустрия. Какую роль играют предприятия различных отраслей включенные в туриנדустрию. Приведите примеры)
3. Какие предприятия относятся к туристским. Приведите примеры
4. В чем сущность предприятий сферы первичных и вторичных услуг. Раскройте на примерах
5. Дайте определение понятия туристская фирма
6. Дайте определение и раскройте классификацию туристских операторов (Приведите примеры)
7. Дайте определение и раскройте классификацию туристских агентов (Приведите примеры)
8. Назовите основные различия между туроператором и турагентом
9. Какие туристские предприятия преобладают на рынке РФ, почему.

Контрольная работа №14

1. Что понимается под маркетингом услуг.
2. Что такое туристский продукт, в сущность маркетинга туристского продукта
3. Раскройте этапы формирования туристского продукта
4. Какие особенности туристского продукта необходимо учитывать при продвижении его на рынок
5. Раскройте и изобразите схематически классификации составных элементов туристского продукта
6. Раскройте на примерах сущность туристского продукта на трех уровнях
7. Из каких фаз состоит жизненный цикл, раскройте характеристику каждой из фаз.

№	Название этапа	Характеристика этапа

8. С какой целью разрабатывается продуктовая стратегия, каковы основные принципы ее разработки

4.4 Кейс – задачи

Задача №1

После завершения учебы в колледже молодой менеджер по продуктам и напиткам приехал устраиваться на работу в университетский городок в Огайо. Вскоре вслед за этим сотрудники сферы общественного питания университетского городка начали бастовать. Руководство стало обучать не имеющих опыта студентов и заполнять ими все освободившиеся рабочие места. Городок в течение некоторого времени добивался

возможности использовать помещения Rotary Club для осуществления своих деловых ужинов, когда, наконец, этот вопрос был решен, забастовочный процесс было уже не остановить.

Признавая значительность сформировавшейся ситуации, новый менеджер по продуктам и напиткам ввел в меню особенное блюдо – бефстроганов, которое необходимо было готовить из особой части говядины – вырезки. Новый менеджер узнал этот рецепт в годы учебы. Прославленный повар показал приготовление этого блюда на семинаре в классе по продукту, после чего ученики сказали профессору, ведущему курс, что бефстроганов был великолепным. Правда, тогда этот молодой менеджер не оценил дар повара и отметил, что из такого отличного куска мяса каждый мог бы приготовить вкусный бефстроганов.

Соус был великолепен, салаты были хорошо приготовлены, и менеджер с надеждой ждал, что Rotary Club превратится в ресторан для обыкновенных посетителей. Наряду с этим он обнаружил, что большая часть гостей оставляют немалую долю бефстроганов на тарелках. Вдруг менеджер вспомнил, что в спешке для приготовления блюда употребил тушеные кусочки мяса вместо отличной говяжьей вырезки. В итоге Университетский городок из-за плохого качества приготовления еды и несовершенства контроля качества утратил существенную группу клиентов. Эта группа посетителей могла бы давать ресторану прибыль в \$7000 в год или \$35000 из расчета на 5-летний период. Так что ошибка в выборе мяса оказалась крайне дорогим промахом, еще раз доказывающим значение качества.

Вопросы

1. Какой выход из сложившейся ситуации можно предложить руководству Университетского городка?
2. Подумайте, какую продуктовую стратегию можно разработать для Rotary Club на данный момент и на будущее?
3. Какие новые продукты Rotary Club можно разработать и внедрить на рынок?

Задача №2

1. Гостиница «Ritz-Carlton» ориентирована на очень обеспеченных постояльцев и может предложить им роскошные апартаменты, оборудованные по последнему слову техники. Но услуги, оказываемые гостиницей, отдельным постояльцам кажутся недостаточными. Одни желают, чтобы в апартаментах были установлены компьютеры с выходом в Интернет и спутниковой связью. Другие, не менее богатые, выбирают номера без излишеств и не такое дорогое обслуживание. Охарактеризуйте продуктовые стратегии данной гостиницы. Подумайте, что именно может находиться на 4-х уровнях продукта (главный товар, товар с подкреплением и т. д.) этой гостиницы.

2. Практика подтверждает, что от потребителей идет более трети идей новых турпродуктов. Идет ли это в разрез с философией маркетинга, призывающей: «Разыщите нужду и удовлетворите ее». Почему «да» или почему «нет»?

3. Вы – сотрудник фирмы, занимающийся социально-культурным сервисом. Где и как Вы бы отыскивали идеи новых продуктов для своей фирмы?

Задача №3

Что составляет основу проблемы дефицита туристских услуг при развитых рыночных отношениях:

- а) неэффективное производство туристских услуг;
- б) нестабильный уровень цен;
- в) несоответствие сегмента потребителей и имеющихся у ресурсов;
- г) неспособность государства сбалансировать бюджет.

Задача №4

Известно, что деятельность турфирмы связана с:

- а) рынком внутреннего туризма;
- б) рынком въездного туризма.

Какие основные цели должна поставить перед собой фирма, чтобы бизнес был успешным:

- совершенствование обслуживания потребителей;
- стимулирование продаж путевок;
- эффективность рекламных тем;
- сохранение постоянных клиентов (целевого сегмента потребителей);
- увеличение доли прибыли;
- разработка новых туристских услуг;
- увеличение расходов на рекламу;
- совершенствование политики ценообразования.

Задача №5

Каждый из пяти менеджеров туристской фирмы является сторонником одной концепции маркетинга. Определите, какой именно, если их предложения по улучшению работы фирмы следующие:

Андрей: «Постоянно предлагать новые маршруты».

Борис: «Сократить расходы и уменьшить цены путевок».

Павел: «Организовать вегетарианское питание для желающих».

Юрий: «Провести опрос среди клиентов о качестве обслуживания».

Михаил: «Широко рекламировать существующие маршруты».

Задача №6

Что является ядром у таких туристских услуг, как:

- а) отдых на курорте;
- б) путеводитель;
- в) курсы иностранных языков за границей.

Задача №7

Каждый участник деловой игры на листке записывает четыре фактора, которые, по его мнению, являются определяющими при выборе туристского продукта (качество, цена, сервис, престижность и т.д.).

Затем все участники объединяются в две группы, каждая из которых обобщает мнения и выделяет четыре наиболее общих (часто встречающихся).

После этого каждая группа записывает итоги своего обсуждения на доске.

Следует обратить внимание на тот факт, что, несмотря на индивидуальный подход к выбору продукта, существуют общие критерии, характеризующие требования большинства потребителей.

Задача №8

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса–предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними. Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задача №9

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса–предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как пенсионеры (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Задача №10

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Задача №11

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как бизнесмены (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задача №12

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как студенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задача №13

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как руководители компаний (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Задача №14

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как пенсионеры (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задача № 15

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семьи с детьми до 6 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задача №16

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары с детьми 14–

16 лет (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Задача №17

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители горнолыжного спорта (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта

Задача № 18

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как корпоративные клиенты (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задача №19

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как любители экологического туризма (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

Задача № 20

Составьте анкету и проведите маркетинговое исследование спроса– предложения гостиничных услуг среди такого сегмента потребителей как семейные пары (случайная выборка, анкетирование, не менее 20 человек). Исходя из полученных результатов исследования, предложите комплексный набор услуг для данного сегмента.

Определите партнеров по его формированию, партнеров по сбыту и формы взаимодействия с ними.

Разработайте план продвижения Вашего гостиничного продукта.

4.5 Тестовые задания

1. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

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

2. Коэффициент загрузки гостиницы это:

- a) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
- b) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- c) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых

горничных смен

d) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

3. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- a) количества дней пребывания в гостинице
- b) низкого спроса на гостиницу
- c) погодных условий
- d) % занятости номеров

4. Функции отдела бронирования:

- a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- b) услуги химчистки
- c) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- d) контроль технического оборудования

5. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

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

6. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:

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

7. Двойное бронирование это:

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

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

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

- a) количество номеров, отменяемых в последний момент
- b) количество забронированных номеров
- c) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей

d) среднестатистический размер допустимых перебронирований

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

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

10. Процесс бронирования включает следующие этапы:

- a) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер
- b) получение заявки, определение наличия номеров, регистрация

предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании

- c) получение заявки, выполнение заказа
 - d) получение заявки на бронирование по факсу или телефону, выполнение заказа.
11. В гостиничном бизнесе основной услугой является:
- a) предоставление услуг бизнес-центра
 - b) предоставление услуг фитнес-центра
 - c) оказание медицинский услуг
 - d) предоставление размещения
12. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:
- a) служба приема и размещения
 - b) служба консьержей
 - c) служба безопасности
 - d) инженерно-техническая служба
13. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:
- a) служба приема и размещения
 - b) служба консьержей
 - c) служба безопасности
 - d) банкетная служба
14. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:
- a) портье
 - b) телефонные операторы
 - c) кассиры
 - d) консьержи
15. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:
- a) 14 суток с момента получения
 - b) месяца с момента получения
 - c) 10 суток с момента получения
 - d) 2 суток с момента получения
16. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
- a) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
 - b) не более 6 часов после расчетного часа
 - c) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
 - d) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток
17. Разрешение на поселение это:
- a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
 - b) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
 - c) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
 - d) гарантия, что оплата произведена
18. К компьютерным системам управления отелем относятся:
- a) Galileo

- b) Worldspan
 - c) Эдельвейс
 - d) Опера
19. Система «Экспресс–оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:
- a) ваучером
 - b) наличными
 - c) депозитом
 - d) кредитными картами
20. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:
- a) паспорт и визу
 - b) паспорт и миграционную карту
 - c) визу и разрешение на въезд
 - d) паспорт
21. Тип номера– apartament представляет собой:
- a) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов
 - b) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира)
 - c) семейная комната размером больше стандартной
 - d) двухместный номер
22. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
- a) услуги прачечной
 - b) услуги переводчика
 - c) экскурсионные услуги
 - d) пользование медицинской аптечки
23. Основные функции службы общественного питания:
- a) оказание услуг связи
 - b) оказание бытовых услуг
 - c) организация и обслуживание банкетов
 - d) анализ состояния гостиничного рынка
24. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:
- a) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
 - b) гостиницы делового назначения
 - c) гостиницы для отдыха
 - d) отели «люкс»
25. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:
- a) банкет–фуршет
 - b) кофе–брейк
 - c) банкет с полным обслуживанием официантами
 - d) банкет–чай

Экзаменационный билет № 1

1. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице.
2. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером.

Типичные ошибки в поведении речи говорящего.

3. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период – 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить загрузку гостиницы за 30 дней.

Экзаменационный билет № 2

1. Виды заявок и действия, которые выполняет по ним менеджер по бронированию

2. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой

3. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период – 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить доход на номер в день.

Экзаменационный билет № 3

1. Гарантированное и негарантированное бронирование. Перечислите способы гарантирования бронирования

2. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие гостиничных служб в процессе гостевого цикла

3. Гостиница на 50 номеров, расчетный период – 30 дней. Продано за 30 дней 800 номеров.

Выручка за месяц составила 1840 тыс.руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер.

Экзаменационный билет № 4

1. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей?

2. Стандарты работы сотрудника службы бронирования.

3. Гостиница на 220 номеров, расчетный период 10 дней. За 10 дней продано 2000 номеров, выручка составила 3 млн.руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер;

3) доход на номер в день.

Экзаменационный билет № 5

1. Документы, регламентирующие работу службы бронирования.

2. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.

3. В гостинице, рассчитанной на 1500 койко–мест, на 01.10. было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.10

Экзаменационный билет № 6

1. Информационные технологии в работе службы бронирования

2. Расскажите о методах оплаты при бронировании

3. В гостинице на 01.05. было занято 120 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 4 горничные смены. Рассчитайте среднее количество убраных номеров на 01.05.

Экзаменационный билет № 7

1. Как проводится работа с письмами–заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования?

2. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора

3. На 01.03. число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместились в двухместных номерах, 30 – в трехместных, а остальные – в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.03., если известно, что номерной фонд гостиницы составляет 200 номеров.

Экзаменационный билет № 8

1. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону? Какие ошибки, возникают из–за плохой

подготовленности к разговору? 2..Порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса.

3. За 10 дней в гостинице было продано 1200 номеров, в которых разместилось 2100 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 10 дней.

Экзаменационный билет № 9

1. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг в сети Интернет?

2. Перечислите функции службы бронирования в гостинице.

3. Гостиница предложила к продаже 150 номеров. На 01.07. было заселено 75 номеров.

Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07.

Экзаменационный билет № 10

1. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера 2. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице

3. В 2015 году в гостинице было продано: 150 номеров по цене 200 у.е. за день, 200 номеров по цене 100 у.е. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2015 году?

Экзаменационный билет № 11

1. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем.

2. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентоспособность? Приведите примеры и расчеты показателей

3. Гостиница на 30 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 380 номеров.

Выручка за 15 дней составила 570 000 руб. Найти: доход на номер в день.

Экзаменационный билет № 12

1. Охарактеризуйте способы бронирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.

2. Какую информацию (основную и дополнительную) должна содержать заявка на бронирование?

3. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров.

Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: доход на номер в день.

Экзаменационный билет № 13

1. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Приведите пример гостиницы с данной структурой

2. Опишите стандарт бронирования по телефону.

3. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров.

Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: загрузку гостиницы за 30 дней.

Экзаменационный билет № 14

1. Линейно–функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

2. Основные должностные обязанности сотрудников службы бронирования.

3. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров.

Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: среднюю цену за номер

Экзаменационный билет № 15

1. Основные положения должностной инструкции менеджера по бронированию.

2. Охарактеризуйте ситуацию, которая может возникнуть в результате

«овербукинга» места или номера в гостинице.

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: апартаменты стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 13.01 в 07 ч 00 мин. Выезд 17.01 в 21 ч 00 мин.

Экзаменационный билет № 16

1. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример гарантийного письма представителя компании в случае гарантированного бронирования.

2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

Экзаменационный билет № 17

1. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы?

2. Охарактеризуйте преимущества каналов бронирования

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице – 12:00: апартаменты стоимостью 300 у.е. в сутки. Заезд 12.07 в 08 ч 00 мин. Выезд 16.07 в 22 ч 00 мин.

Экзаменационный билет № 18

1. Охарактеризуйте групповое бронирование.

2. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту.

Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: одноместный номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 12 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

Экзаменационный билет № 19

1. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы

2. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера

Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице – 12:00: апартаменты стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 21.07 в 05 ч 00 мин. Выезд 24.07 в 22 ч 00 мин.

Экзаменационный билет № 20

1. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.

2. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: одноместный номер стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 18 ч 00 мин.

МДК.02.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Текущий контроль

Собеседование №1 Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда

2. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к предприятиям питания

3. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
4. Охарактеризуйте особенности эксплуатации номерного фонда.
5. Состав, основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
6. Виды и характеристика гостиничных услуг
7. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления
8. Охарактеризуйте обязанности персонала номерного фонда.
9. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
10. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
11. Нормы расхода чистящих и моющих средств
12. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
13. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
14. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
15. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
16. Дайте характеристику особенности делового общения руководителя службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса
17. Дайте характеристику особенности делового общения персонала службы номерного фонда. Особенности этики и этикета гостиничного сервиса

Собеседование №2. Планирование потребности в материальных ценностях.

1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств.
2. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов
3. . Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.
4. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств.
5. Учет ремонта основных средств.
6. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.
7. Инвентаризация: сущность, значение, виды.
8. Порядок проведения инвентаризации.
9. Документальное оформление инвентаризации.
10. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
11. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
12. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

Собеседование №3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- 1.Графики выхода на работу персонала номерного фонда
2. Правила телефонного этикета, принятые в службе номерного фонда гостиницы.
3. Ключевое хозяйство номерного фонда
4. Квалификационные требования к персоналу номерного фонда.

5. Квалификационные требования к руководителю службы номерного фонда.
6. Обязанности персоналу номерного фонда
7. Обязанности руководителя службы номерного фонда.
8. Особенности категории VIP–гостей.
9. Технология обслуживания в номерах гостиницы
13. Технология обслуживания туристских групп в гостинице
14. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
15. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
16. Служба питания в гостинице: структура, функции
17. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
18. Предприятия питания: определение, классификация, характеристика основных типов.
19. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
20. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
21. Особенности оформления документации, необходимую при проведении инвентаризации.

Собеседование №4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

1. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров
2. Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы
3. Раскройте технологию генеральной уборки
4. Виды завтраков, характеристика основных типов
5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров
6. Типы питания и обслуживания в гостиницах
7. Виды и характеристика гостиничных услуг
8. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
9. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
10. Технология обслуживания в номерах гостиницы
11. Технология обслуживания туристских групп в гостинице
12. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
13. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
14. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
15. Обслуживание VIP–гостей. Виды «комплиментов».
16. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
17. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
18. Оформление технологических документов службы номерного фонда.
19. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
20. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Собеседование №5. Организация работы прачечной и химчистки

1. Какое оборудование прачечной–химчистки
2. Какие требования предъявляются к белью. Стандарты гостиничного белья.
3. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов
4. Особенности организации работы прачечной и химчистки в гостинице.
5. Какой порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
6. Какие должностные обязанности персонала прачечной–химчистки
7. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
8. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
9. Какая технология выполнения заказов прачечной–химчистки
10. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
11. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
12. Особенности бельевого хозяйства: порядок хранения и смены белья в гостинице.
13. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
14. Приемы и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
15. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.
16. . Предупреждение травм и падений
17. Охрана труда персонала административно–хозяйственной службы.

Собеседование №6. Обеспечение безопасности проживающих

1. В чем заключается безопасность в средствах размещения.
2. Какие требования предъявляются к службе безопасности гостиницы.
3. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
4. Особенности «открытого» дома.
5. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.
6. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.
7. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы.
8. Порядок обеспечения секретности.
9. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
10. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
11. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования
12. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.
13. . Предупреждение травм и падений.
14. Охрана труда персонала административно–хозяйственной службы.
15. Особенности составления концепции безопасности для гостиницы.
16. Составление схемы структуры службы безопасности.
17. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.
18. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.
19. Технология использования уборочного инвентаря.

Собеседование №7. Сохранность имущества проживающих

1. Расскажите правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.
2. Воровство в гостинице и способы защиты.
3. Какие системы контроля доступа в помещения.
4. Какие средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
5. Какие существуют системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
6. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
7. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
8. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами.
9. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
10. Какие особенности общения с гостями при возникновении различных угроз.

Ситуационные задания

Задание 1. Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.

Задание 2. Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Задание 3. Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.

Задание 4. Разработайте потребности персонала с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задание 5. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.

Задание 6. Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

Задание 7. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.

Задание 8. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.

Задание 9. Оформить документацию, необходимую при проведении инвентаризации.

Задание 10. Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Задание 11. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Задание 12. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Задание 13. Определите и расшифруйте ярлыки текстильных изделий.

Задание 14. Какие необходимы навыки приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задание 15. Техника безопасности при работе и химическими веществами, и электрооборудованием.

Задание 16. Техника безопасности при работе персонала. Предупреждение травм и падений.

Задание 17. Составление концепции безопасности для гостиницы.

Задание 18. Составление схемы структуры службы безопасности.

Задание 19. Технология работы с уборочными машинами и механизмами.

Задание 20. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами.

Задание 21. Технология использования уборочного инвентаря.

Задание 22. Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Задание 23. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

Ситуационные задачи

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

Задача 2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

Задача 3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10м².

Задача 4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

Задача 5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

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

Задача 7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двухспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя

подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

Задача 8. Отдел кадров московского отеля «Marrriot» разработал оригинальные учебные программы для персонала службы приема и размещения и ресторанной службы: «Искусство общения», «Познай себя», «Кто есть кто». Тренинг «Познай себя» способствует развитию навыков эффективного общения, формированию контактности, терпения.

Творческие задания

1. Изобразите схематически виды гостиничных помещений, раскройте их назначение
2. Изобразите схематически и раскройте важнейшие принципы выполнения уборочных работ в гостинице
3. Изобразите схематически и раскройте категории уборочных работ в гостинице
4. Изобразите схематически структуру работников службы обслуживания номерного фонда. Раскройте их основные функции
5. Изобразите схематически и раскройте сущность видов уборки жилых помещений
6. Раскройте последовательность уборки многокомнатного номера, осуществите хронометраж времени
7. Раскройте и обоснуйте последовательность осуществляемых видов уборки
8. Раскройте технологию подготовки номера к заселению. Заполните все необходимые документы.
9. Осуществите технологию выполнения ежедневной текущей уборки номера гостиницы
10. Осуществите технологию выполнения генеральной уборки номера гостиницы
11. Осуществите технологию уборки забронированных номеров
12. Осуществите технологию экспресс – уборки номера гостиницы.
13. Осуществите технологию уборки помещений общего пользования
14. Осуществите технологию уборки санузла индивидуального пользования
15. Осуществите технологию уборки санузла общего пользования
16. Раскройте и осуществите необходимые действия горничной при подготовке к рабочему дню
17. Раскройте состав тележки горничной, проведите ее комплектование по полкам.
18. Перечислите и сформируйте чистящие и моющие средства для уборочных работ в гостинице
19. Перечислите и сформируйте инвентарь и оборудование для уборочных работ в гостинице
20. Осуществите технологию вечерней подготовки номера
21. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на сухую протирку в номере
22. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на влажную протирку в номере
23. Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на мытье поверхностей в номере
24. . Раскройте и продемонстрируйте нормативы времени на чистку поверхностей пылесосом

25. Раскройте действия горничной, которые категорически запрещены при работе в номере гостиницы
26. Раскройте виды постельного белья в гостинице и работы, связанные с его оборотом
27. . Раскройте нормативы постельного белья и правила его маркировки в гостинице
28. Раскройте и продемонстрируйте дефекты не допустимые для использования белья в гостинице
29. Сформируйте набор санитарно–гигиенических принадлежностей для номера гостиницы, обоснуйте ваш выбор. Раскройте правила маркировки
30. Раскройте последовательность действия сотрудников службы содержания номерного фонда, в случае порчи имущества гостем. Заполните «Акт о порче имущества гостиницы»

Контрольные работы

Контрольная работа №1

1. Организационно–управленческая структура административно–хозяйственной службы.
2. АХС ее роль и значение в деятельности гостиницы
3. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС
4. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала

Контрольная работа №2

1. Анализ квалификационных требований, предъявляемых к должности руководителя и персоналу АХС
2. Разработка АХС гостиницы, смех работы поэтажного персонала

Контрольная работа №3

1. Графики выхода на работу персонала АХС
2. Офис АХС гостиницы, правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы
3. Прием на работу новых сотрудников АХС
4. Основные технологические документы АХС
5. Ключевое хозяйство АХС

Контрольная работа №4

1. Анализ технологической документации АХС
2. Проектирование офиса АХС гостиницы

Контрольная работа №5

2. Уборка номеров: виды, последовательность, этапы
3. Информационная папка гостя
4. Уборка номеров после выезда гостей. Оставленные и забытые клиентами вещи
5. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде
6. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров
7. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах занятых VIP–гостями
8. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки номеров
9. Генеральная уборка
10. Порядок уборки общественных помещений гостиницы
11. Контроль качества уборки номеров

Контрольная работа №6

1. Раскройте алгоритм уборки номеров

2. Дайте характеристику видам уборки номеров

№	Вид уборки	Характеристика
1	Уборка номеров	
2	Дополнительная уборка	
3	Генеральная уборка	
4	Вечерний сервис	
5	Уборка номеров после выезда гостей	
6	промежуточный вид уборки номеров	
7	Контроль качества уборки номеров	

Контрольная работа №7

1. Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии

2. С какой целью используются различные типы нормативных документов

3. Заполните таблицу

Название нормативного документа	Сущность документа

Контрольная работа №8

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

2. Изобразите схематически основные звенья АХС.

3. Раскройте сущность служб входящих в состав АХС гостиничных предприятий

4. Дайте характеристику подразделениям АХС

Название	Сущность	Ответственное лицо

Контрольная работа №9

1. Хронометраж времени на различные виды уборки номеров

2. Технология формирования тележки горничной

3. Разработка информационных папок гостя

4. Контроль качества уборки номеров

Контрольная работа №10

1. Назовите основные службы АХС гостиницы, от каких факторов зависит количество и состав данных служб.

2. Какие требования и почему предъявляются к персоналу АХС.

3. Изобразите схематически структуру сотрудников служб АХС.

4. Охарактеризуйте функциональные обязанности сотрудников АХС гостиницы.

Сотрудник АХС гостиницы	Функциональные обязанности

11. Каковы обязанности и назначение сотрудников АХС.
12. Какими нормативными документами регулируется предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации.

Контрольная работа №11

1. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
2. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка в номерах занятых VIP-гостями
3. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки

Контрольная работа №12

1. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов
2. Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов
3. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования

Контрольная работа №13

1. Технология работы с уборочными машинами и механизмами
2. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
3. Технология использования уборочного инвентаря

Контрольная работа №14

1. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием
2. Предупреждение травм и падений
3. Охрана труда персонала АХС

Контрольная работа №15

1. Основы научной организации труда на предприятии гостеприимства
2. Разделение и кооперация труда на предприятии гостеприимства
3. Организация рабочих мест на предприятии гостеприимства
4. Организация трудового процесса на предприятии гостеприимства
5. Условия труда и отдыха на предприятии гостеприимства

Контрольная работа №16

1. Основные элементы организации труда
2. Принципы и методы организации труда
3. Виды производственной организации труда
- 4.

Контрольная работа №17

1. Содержание и задачи нормирования труда
2. Изучение затрат рабочего времени
3. Нормы труда
4. Функции и принципы нормирования труда в гостиничном предприятии
5. Классификация рабочего времени и его затрат

Контрольная работа №18

1. Организация заработной платы
2. Тарифная форма организации заработной платы на предприятии гостеприимства
3. Бестарифная форма организации заработной платы на предприятии гостеприимства
4. Совершенствование организации заработной платы на предприятии гостеприимства.
 1. Функции, содержание и принципы организации заработной платы
 2. Нормы и системы оплаты труда
 3. Техническое нормирование организации заработной платы.

Контрольная работа №19

1. Технология и организация обслуживания номерного фонда
2. Организация и предоставление дополнительных услуг на этажах гостиницы
3. Организация и предоставление питания в номерах гостиницы
4. Организация отдыха и спортивно–оздоровительных услуг
5. Технология и организация бизнес–услуг.

Кейс – задания

Практические задания № 1

- 1 Составьте персональные задания горничным и супервайзерам.
- 2 Определите численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
- 3 Составьте документы по оформлению контроля качества уборки номеров.

Практические задания № 2

- 1 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 2 Расчет потребности в постельном белье, полотенцах.
- 3 Расчет потребности в моющих средствах и инвентаре.

Практические задания № 3

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.
2. Составить таблицу по основным средствам гостиницы.
3. Оформить документации, необходимую при проведении инвентаризации

Практические задания № 4

- 1 Оформление технологических документов службы номерного фонда.
- 2 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
- 3 Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Практические задания № 5

1. Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
3. Техника безопасности при работе и химическими веществами и электрооборудованием.
4. Предупреждение травм и падений

5. Охрана труда персонала АХС

Практические задания № 6

1. Составление концепции безопасности для гостиницы
2. Составление схемы структуры службы безопасности
3. Технология работы с уборочными машинами и механизмами
4. Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами
5. Технология использования уборочного инвентаря

Практические задания № 7

1. Составление программы противодействия воровству в гостинице.
2. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

Практические задания № 8

1. Тарифная система организации заработной платы ее содержание и назначение
2. Организация премирования на предприятиях гостеприимства г. Владивостока
3. Система надбавок и доплат на предприятиях гостеприимства г. Владивостока

Практические задания № 9

1. Формы кооперации труда управленческого персонала
2. Анализ организации труда в гостиничных предприятиях г. Владивостока

Практические задания № 10

1. Методы изучения затрат рабочего времени
2. Проведение фотографии рабочего места и времени в гостинице
3. Проведение моментных наблюдений в гостинице

Практические задания № 10

1. Технология проведения уборок в номерах гостиницы
2. Технология предоставления дополнительных услуг на этажах гостиницы
3. Технология предоставления питания в номерах гостиницы

4.5 Тестовые задания

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;

б) только в период большой загрузки;
в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.

г) Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

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

- а) нельзя;
- б) можно.

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

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

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила

в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

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

МДК.01.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Текущий контроль

Ситуационные задачи

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

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнесцентра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания.

Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенца один раз в три дня.

7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двухспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной

комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

8. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

9. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно

заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

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

11. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные

контрактом. В течение какого времени с момента быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

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

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

14. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней

после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

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

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

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

17. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.

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

19. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно – двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подножку багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

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

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

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

23. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м², комнаты: спальня,

гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарногигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

24. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

25. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м², состоящий из

двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

26. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

27. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.

28. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.

29. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

30. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

31. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Ситуационная задача. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и выехал в 15.00 18.10.

32. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1 700 руб/сут.

33. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

34. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звёзд»?

35. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

36. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

37. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

38. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера – 850 руб/сут.

39. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб/сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб/сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб/сут. и 28 номеров II категории по 700 руб/сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

40. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно– двухместных номеров

площадью не менее 9 кв. м.,% номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

41. В гостинице предоставляются услуги рум– сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.

Ситуационная задача. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

42. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

43. Г ость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

44. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера – 3200 руб. в сутки.

45. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

46. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

Тестовое задание

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица,

совершившие кражу вещей.

Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной.

Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор заинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.

Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

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

- а) нельзя;
- б) можно.

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

Выберите правильный ответ:

а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;

- б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

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

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции

в гостинице;

- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;

г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам,

рукописям и журналам.

Контрольные работы

Контрольная работа № 1

1. Что такое гостеприимство, сравните основные мировые модели

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

1. Что такое индустрия гостеприимства, раскройте ее элементы?
2. Что такое гостиничный продукт? Какими свойствами они обладают?
3. Что такое услуга, виды и их характеристика.
4. Приведите примеры соответствия и несоответствия услуг их характеристикам.
5. Приведите примеры проявления гостеприимства в различных отраслях индустрии гостеприимства.

Контрольная работа № 2

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

Контрольная работа № 3

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

Контрольная работа № 4

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

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

--	--

Контрольная работа № 5

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

2. В чем сущность функционирования гостиничных цепей.
3. Назовите категории гостиничных цепей, дайте краткую характеристику каждого вида
4. Раскройте сущность преимуществ гостиничных цепей.
5. Какие тенденции наблюдаются в гостиничной индустрии РФ в настоящее время.

6. В чем особенности мировых ресторанных цепей.

7. Дайте характеристику основных сегментов ресторанных цепей.

Контрольная работа № 6

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование

2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения

3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.

4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы

5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения.

С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения

6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность

7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.

Собеседование

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование

2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения

3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.

4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы

5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения.

С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения

6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность

7. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.

8. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.

9. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.

10. Какие факторы влияют на формирование цены.

11. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.

12. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре

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

4.5 Рефераты

1. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в средствах размещения (на примере действующего предприятия).
2. Формирование критериев обслуживания в соответствии с типологией гостей в гостиничном предприятии г. Владивостока.
3. Формирование пакета дополнительных услуг гостиницы (на примере действующего предприятия).
4. Качество и оценка услуг отеля «...», г. Владивосток.
5. Анализ услуг специализированного средства размещения «...», г. ...
6. Анализ спектра и качества услуг питания в гостиницах г. Владивостока.
7. Анализ рынка бизнес–услуг гостиничных предприятий г. Владивостока.

8. Анализ конференц–услуг в гостиницах г. Владивостока.
9. Ресторанное обслуживание в номерах как способ повышения уровня гостиничных услуг, г. Владивосток.
10. Разработка и внедрение системы корпоративной культуры в гостиничном предприятии, г. Владивосток.
11. Роль персонала в формировании качества гостиничного продукта в гостиницах г. Владивостока.
12. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии г. Владивостока.
13. Формирование фирменного стиля в гостинице г. Владивостока.
14. Эффективность видов рекламы гостиничного предприятия, г. Владивосток.
15. Принципы формирования пакета услуг питания в гостиничных предприятиях г. Владивостока.
16. Качество гостиничных услуг и пути их совершенствования в гостинице (на примере действующего предприятия).
17. Принципы формирования мини–бара в гостиничном номере средства размещения, г. Владивосток.
18. Анализ зарубежных и отечественных сайтов гостиничных предприятий.
19. Анализ рынка униформы для средств размещения г. Владивостока.
20. Современное состояние организации питания для гостей стран АТР в гостиницах г. Владивостока (на примере сети отелей AZIMUT).
21. Модель формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере ООО «Аванта», г. Владивосток).
22. Формирование услуг питания в гостиницах различного функционального профиля, г. Владивосток.
23. Продвижение услуг гостиницы на рынке гостиничных услуг г. Владивостока (на примере действующего предприятия).
24. Анализ и развитие дополнительных услуг в гостинице (на примере действующего предприятия).
25. Анализ услуг базы отдыха «...», Приморский край.
26. Анализ дополнительных услуг в средствах размещения (на примере гостиницы «...», г. Владивосток).
27. Анализ организации услуг питания в специализированном средстве размещения (на примере базы отдыха «.» Приморский край).
28. Анализ основных и дополнительных услуг в санаторном комплексе «. », Приморский край.
29. Принципы формирования пакетов услуг гостиниц г. Владивостока.
30. Развитие и продвижение дополнительных услуг на базе отдыха (на примере действующего предприятия).
31. Анализ потребителей гостиничных услуг (на примере ООО «Аванта», г. Владивосток).
32. Анализ комплекса безопасности средств размещения г. Владивостока.
33. Анализ методов продвижения гостиниц г. Владивостока.
34. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения (на примере действующего предприятия).
35. Анализ услуг предприятий питания национальных кухонь г. Владивостока.
36. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Владивостока.
37. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast –food в г. Владивостоке.
38. Столовая посуда и белье предприятия питания как элемент формирования имиджа (на примере ресторана г. Владивостока).

39. Методы оценки деятельности персонала в ресторанах и барах г. Владивостока.
40. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания на территории Приморского края.
41. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Владивостока.
42. Региональный рынок кофеен: современное состояние и перспективы развития (на примере Приморского края).
43. Принципы организации услуг питания в крупных торговых центрах (на примере работы фуд–кортов г.Владивостока).
44. Мониторинг рынка ресторанов и кафе г.Владивостока.
45. Особенности формирования клубной ресторанной культуры в г. Владивостоке.
46. Качество обслуживания как основа конкурентоспособности предприятия гостеприимства г. Владивостока.
47. Разработка стандартов обслуживания в предприятиях гостеприимства г. Владивостока.
48. Современное состояние банкетных услуг в г. Владивостоке.
49. Формирование пакета дополнительных услуг предприятия сервиса (на примере «», г. Владивосток).
50. Современное состояние услуг в ресторанах г. Владивостока.
51. Качество и оценка услуг предприятия гостеприимства (на примере «», г. Владивосток).
52. Услуги кейтеринга в системе общественного питания г. Владивостока.
53. Анализ системы поощрений и дисконтной политики предприятия сервиса в г. Владивостоке.
54. Особенности организации процесса обслуживания в ресторанах при гостиницах в г. Владивостоке.
55. Анализ услуг предприятия гостеприимства (на примере «», г. Владивосток).
56. Современные рестораны: новые форматы (на примере г. Владивостока).
57. Анализ качества и организации службы питания в гостинице г. Владивостока.
58. Формирование фирменного стиля предприятия гостеприимства в г. Владивостоке.
59. Анализ бизнес–услуг в гостиницах г. Владивостока.
60. Транспортные услуги г. Владивостока: современное состояние, проблемы, перспективы.
61. Анализ рынка униформы для предприятий гостеприимства г. Владивостока.
62. Анализ услуг ночных клубов г. Владивостока.
63. Разработка системы корпоративной культуры в предприятии гостеприимства, г. Владивосток.
64. Анализ деятельности персонала кафе, г. Владивосток.
65. Мотивация и социально–экономическая поддержка персонала сервисного предприятия г. Владивостока.
66. Роль персонала в формировании имиджа предприятия сервиса г. Владивостока.
67. Анализ услуг спортивно–оздоровительных центров в г. Владивостоке.
68. Рекламно–информационная деятельность в индустрии гостеприимства г. Владивостока.
69. Методы продвижения предприятия гостеприимства, г. Владивосток.
70. Анализ систем обучения и развития персонала в гостиничном предприятии

г. Владивостока.

71. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах и барах г. Владивостока.
72. Организация услуг питания в торговых центрах г. Владивостока.
73. Современное состояние рынка услуг пивных ресторанов г. Владивостока.
74. Анализ услуг питания предприятий азиатской национальной кухни в г. Владивостоке.
75. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий общественного питания в г. Владивостоке.
76. Анализ услуг предприятий питания формата fast-food в г. Владивостоке.
77. Анализ услуг питания кофеен г. Владивостока.

Промежуточная аттестация

Разноуровневые задания и задачи № 1

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

Разноуровневые задания и задачи № 2

1. Виды заявок и действия, которые выполняет по ним менеджер по бронированию
2. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой
3. Номерной фонд гостиницы составляет 100 номеров, расчетный период – 30 дней. За 30 дней было продано 2100 номеров. Определить доход на номер в день.
- 4.

Разноуровневые задания и задачи № 3

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

Разноуровневые задания и задачи № 4

1. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей?
2. Стандарты работы сотрудника службы бронирования.
3. Гостиница на 220 номеров, расчетный период 10 дней. За 10 дней продано 2000 номеров, выручка составила 3 млн.руб. Найти: 1) загрузку гостиницы за 30 дней; 2) среднюю цену за номер; 3) доход на номер в день.

Разноуровневые задания и задачи № 5

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

Разноуровневые задания и задачи № 6

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

Разноуровневые задания и задачи № 7

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

Разноуровневые задания и задачи № 8

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

Разноуровневые задания и задачи № 9

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

Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.07. какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера 2. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице

3. В 2015 году в гостинице было продано: 150 номеров по цене 200 у.е. за день, 200 номеров по цене 100 у.е. за день. Какова была средняя цена гостиничного номера в 2015 году?

Разноуровневые задания и задачи № 11

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

Разноуровневые задания и задачи № 12

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

Разноуровневые задания и задачи № 13

1. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Приведите пример гостиницы с данной структурой
2. Опишите стандарт бронирования по телефону.

3. Гостиница на 40 номеров, расчетный период 30 дней. За 30 дней продано 1000 номеров.

Выручка за 30 дней составила 1 млн руб. Найти: загрузку гостиницы за 30 дней.

Разноуровневые задания и задачи № 14

1. Линейно–функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

2. Основные должностные обязанности сотрудников службы бронирования.

3. Гостиница на 70 номеров, расчетный период 15 дней. За 15 дней продано 900 номеров.

Выручка за 15 дней составила 1 350 000 руб. Найти: среднюю цену за номер Основные положения должностной инструкции менеджера по бронированию.

1. Охарактеризуйте ситуацию, которая может возникнуть в результате «овербукинга» места или номера в гостинице.

2. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: апартаменты стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 13.01 в 07 ч 00 мин. Выезд 17.01 в 21 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 16

1. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример гарантийного письма представителя компании в случае гарантированного бронирования.

2. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 17

1. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы?

2. Охарактеризуйте преимущества каналов бронирования

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице – 12:00: апартаменты стоимостью 300 у.е. в сутки. Заезд 12.07 в 08 ч 00 мин. Выезд 16.07 в 22 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 18

1. Охарактеризуйте групповое бронирование.

2. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту.

Какие ошибки, возникают из–за плохой подготовленности к разговору

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: одноместный номер стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 12 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 16 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 19

1. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы

2. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера

Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице – 12:00: апартаменты стоимостью 200 у.е. в сутки. Заезд 21.07 в 05 ч 00 мин. Выезд 24.07 в 22 ч 00 мин.

Разноуровневые задания и задачи № 20

1. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.

2. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть

аннуляции бронирования

3. Рассчитать стоимость проживания, учитывая, что расчетный час в гостинице –12:00: одноместный номер стоимостью 100 у.е. в сутки. Заезд 14.03. в 09 ч 30 мин. Выезд 18.03. в 18 ч 00 мин.

МДК. 02.04 Технология и организация дополнительных услуг

Текущий контроль

4.1 Собеседование №1

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания
3. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания
4. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
5. Дать определение услуги предприятия общественного питания
6. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?
7. В чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?
8. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
9. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания
10. Дать общую характеристику производственной и торговой группе помещений
11. В чем выражается мощность предприятия общественного питания?
12. Перечислить состав помещений для приема и хранения товаров; определить их функциональное назначение
13. Воспроизвести организационную структуру: столовой, кафе, бара и ресторана.
14. Воспроизвести структуру управления современного ресторана.
15. Назвать виды снабжения предприятия общественного питания.
16. Перечислите основные источники товарных ресурсов предприятия общественного питания
17. Охарактеризовать технологический процесс товародвижения в предприятии питания
18. Как документально оформляются отношения между поставщиком и предприятием общественного питания?
19. Представить в виде схемы технологический процесс организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания
20. Назвать источники материально–технологического снабжения современных предприятий питания
21. Дать характеристику вспомогательных служб предприятий общественного питания
22. Какую роль в составе предприятия питания выполняют технические помещения?
23. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания
24. В чьей компетенции находятся вопросы оперативного планирования?
25. Перечислить категории нормативных документов используемых в производственной деятельности предприятия общественного питания

26. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания
27. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?
28. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда
29. Чем отличается технологическая карта на производство блюда от технико-технологической (ТТК) карты на его производство?
30. Дать определение меню
31. Назвать виды меню, используемые в предприятиях общественного питания
32. Какие функции выполняет меню в предприятии питания?
33. Какой принцип положен в порядок расположения блюд в меню?
34. Какие требования предъявляются к внешнему оформлению карты блюд?
35. Какие цехи относят к заготовочным?
36. Какие цехи относят к доготовочным?
37. Назвать специализированные цехи предприятий общественного питания
38. Какие цехи относят к производственным (вспомогательным) помещениям?
39. Какие цехи предприятия общественного питания относят к основным?
40. Какую роль в составе производственных цехов играет холодный цех?
41. Какую производственную роль выполняют на предприятии: экспедиция, раздаточная, хлеборезка, буфет?
42. Назвать производственный персонал предприятия общественного питания
43. Какими документами определяются требования к производственному персоналу?
44. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания
45. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
46. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
47. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
48. Какие столовые приборы называют основными?
49. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
50. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
51. Назвать виды столового белья
52. Назвать стандартные размеры салфеток
53. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
54. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
55. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
56. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
57. Назвать порядок операций по сервировке стола
58. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
59. В какой последовательности укладывают вилки?
60. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
61. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
62. Перечислить персонал предприятий общественного питания, участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах
63. Дать определения банкету.
64. По каким признакам классифицируют банкеты?
65. Перечислить виды банкетов
66. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?

67. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
68. Назвать традиционно–используемые формы банкетных столов
69. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
70. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
71. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет–фуршет?
72. Назвать отличительные особенности, присущие банкету–фуршет
73. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета–фуршет?
74. Чем отличается банкет коктейль от банкета–фуршет?
75. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет–чай»?
76. Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
77. Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
78. Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
79. Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?
80. Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
81. Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
82. Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах
83. Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
84. Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
85. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
86. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
87. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
88. Что является предметом маркетинга в общественном питании?

4.2 Собеседование №2

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

- 1 Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
- 2 На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
- 3 В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
- 4 Какие столовые приборы называют основными?
- 5 Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
- 6 Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
- 7 Назвать виды столового белья
- 8 Назвать стандартные размеры салфеток
- 9 В каких случаях при сервировке столов используют салфетки–сетки, дорожки?
- 10 Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?

- 11 Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
- 12 В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
- 13 Назвать порядок операций по сервировке стола
- 14 В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
- 15 В какой последовательности укладывают вилки?
- 16 Где может находиться салфетка на сервированном столе?
- 17 Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
- 18 Перечислить персонал предприятий общественного питания, участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах.
- 19 Дать определения банкету.
- 20 По каким признакам классифицируют банкеты?
- 21 Перечислить виды банкетов
- 22 Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
- 23 Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
- 24 Назвать традиционно–используемые формы банкетных столов
- 25 Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
- 26 По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
- 27 В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет–фуршет?
- 28 Назвать отличительные особенности, присущие банкету–фуршет
- 29 Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета–фуршет?
- 30 Чем отличается банкет коктейль от банкета–фуршет?
- 31 В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет–чай»?
- 32 Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
- 33 Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
- 34 Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
- 35 Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?
- 36 Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
- 37 Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
- 38 Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах
- 39 Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
- 40 Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
- 41 Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
- 42 Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
- 43 Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
- 44 Что является предметом маркетинга в общественном питании?

4.3 Ситуационные задачи

«Технологии и организация услуг питания»

Задача 1

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием».

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Задача 2

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Задача 3

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо.

Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Задача 4

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Задача 5

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств.

Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Задача 6

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический.

Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Задача 7

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек.

Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Задача 8

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов.

Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Задача 9

В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек.

Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

Задача 10

В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

- салат мясной
- борщ украинский
- рыбный рулет с картофелем «фри»
- компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

Задача 11

Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

4.4 Творческие задания

1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.
4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.
8. Роль материально–технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
9. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
10. Мотивация и социально–экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания
12. Производственный контроль качества услуг питания.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
17. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.
18. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
19. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free–flow.

20. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
21. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
22. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
23. Организация услуг питания туристов на транспорте.
24. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
25. PR-сопровождение предприятия общественного питания.
26. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.
27. Банкетные услуги и особенности их организации.
28. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

4.5 Контрольные работы

Контрольная работа №1

1. Государственное регулирование общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Характеристика услуг питания ресторанов.

Контрольная работа №2

1. Организация продовольственного снабжения предприятий общественного питания
2. Характеристика услуг питания баров.

Контрольная работа №3

- 1 Организация материально-технического снабжения предприятий общественного питания
2. Характеристика услуг питания столовых и закусочных.

Контрольная работа №4

1. Организация снабжения и складского хозяйства предприятий питания различных типов и классов услуг.
2. Классификация предприятий общественного питания.

Контрольная работа №5

1. Организация работы заготовочных цехов предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания на предприятиях питания.

Контрольная работа №6

1. Организация работы доготовочных цехов предприятий общественного питания.
2. Столовая посуда, приборы и белье предприятий общественного питания.

Контрольная работа №7

1. Организация работы вспомогательных производственных помещений предприятий питания.
2. Современные требования и тенденции в сервировке столов для различных видов обслуживания.

Контрольная работа №8

1. Организация работы торгового зала предприятия питания различных форматов.
2. Особенности формирования карты вин и барной карты на предприятиях питания.

Контрольная работа №9

1. Оперативное планирование производства на предприятиях общественного питания.
2. Кейтеринговые услуги общественного питания.

Контрольная работа №10

1. Организация банкетного обслуживания на предприятии общественного питания.
2. Франчайзинг в общественном питании.

Контрольная работа №11

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - свадьба на 90 человек,
 - банкет–фуршет на 300 человек.

Контрольная работа №12

- 1 Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
- 2 Вы вместе с шеф–поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 80 человек,
 - юбилей на 36 человек,
 - банкет–чай на 18 человек,
 - банкет–фуршет на 100 человек.

Контрольная работа №13

- 1 Банкет– фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.
- 2 При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 40 человек,
 - свадьба на 60 человек,
 - банкет–кофе на 20 человек,
 - банкет–фуршет на 45 человек.

Контрольная работа №14

- 1 Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.
- 2 Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов – ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 120 человек,
 - свадьба на 80 человек,
 - банкет–коктейль на 25 человек,
 - банкет–фуршет на 60 человек.

Контрольная работа №15

- 1 Прием–коктейль: определение, назначение, характеристика.
- 2 Укажите характерные особенности приёма в «обнос», особенности сервировки стола.
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - прием на 60 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - банкет–чай на 19 человек,
 - банкет–фуршет на 55 человек.

Контрольная работа №16

- 1 В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чём заключается работа менеджера этой службы?
- 2 В чём заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?
- 3 Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета–чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Контрольная работа №17

- 1 Банкет–чай: определение, назначение, краткая характеристика.
- 2 Какова роль менеджера при проведении приёма или банкета. Особенности приёма заказа.
- 3 Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета – «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Контрольная работа №18

- 1 Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.
- 2 В чём заключается подача блюд «английским способом»?
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - прием на 40 человек,
 - банкет «Новый год» на 70 человек,
 - банкет–кофе на 12 человек,
 - банкет–фуршет на 80 человек.

Контрольная работа №19

- 1 Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.
- 2 Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
- 3 Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приёма на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

4.6 Тестовые задания

Тестовое задание–1

1. Услуги по организации досуга включают:

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов

6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания:

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:

1. Саморасчет
2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет
4. Последующий расчет
5. Оплата после приема пищи
6. Через официанта

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2–4 человека
2. 1 официант на 4–6 человек
3. 1 официант на 6–8 человек
4. 1 официант на 8–10 человек
5. 1 официант на 10–12 человек
6. 1 официант на 12–14 человек

7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2–4 человека
2. 1 официант на 4–6 человек
3. 1 официант на 6–8 человек
4. 1 официант на 8–10 человек
5. 1 официант на 10–12 человек

6. 1 официант на 12–14 человек

6. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием
2. Банкет–чай
3. Кофе–брейк
4. Банкет–фуршет
5. Банкет–коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

7. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием
2. Банкет–чай
3. Кофе–брейк
4. Банкет–фуршет
5. Банкет–коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

11. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

12. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно–хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно–техническая служба
5. Бизнес–центр
6. Служба вспомогательных услуг

13. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

14. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

15. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ – Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

17. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ – только завтрак»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

18. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

19. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

20. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол–буфет
6. Цикличное меню

21. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол–буфет
6. Цикличное меню

22. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол–буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

23. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

1. Закрытого типа
2. Полузакрытого типа
3. Коммерческие
4. Социально–ориентированные
5. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

24. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

1. ВВ
2. НВ
3. НВ+
4. FB
5. FB+
6. ALL

25. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

1. ВВ
2. НВ
3. НВ+
4. FB
5. FB+
6. ALL+

Тестовое задание –2

1. В практике экскурсионной деятельности получили распространение следующие приемы показа:

- а) предварительный осмотр; зрительная реконструкция и монтаж; локализация событий; зрительное сравнение; показа наглядных пособий;
- б) предварительный осмотр; экскурсионный анализ; локализация событий; зрительное сравнение; показа наглядных пособий;
- в) предварительный осмотр; экскурсионный анализ; зрительная реконструкция и монтаж; локализация событий; зрительное сравнение; показа наглядных пособий.

2. Побудительные жесты

- а) позволяют экскурсоводу правильно размещать группу у экскурсионного объекта;
- б) дают возможность правильно демонстрировать наглядные пособия;
- в) выражают эмоции экскурсовода.

3. Эмоциональные жесты

- а) позволяют экскурсоводу правильно размещать группу у экскурсионного объекта;
- б) дают возможность правильно демонстрировать наглядные пособия;
- в) выражают эмоции экскурсовода.

4. Наглядные жесты

- а) позволяют экскурсоводу правильно размещать группу у экскурсионного объекта;
- б) дают возможность правильно демонстрировать наглядные пособия;
- в) выражают эмоции экскурсовода.

5. Экскурсия –

- а) это процесс познания окружающего мира по заранее подобранным объектам (зрительным рядам), которые служат для раскрытия той или иной темы;
- б) это процесс наблюдения за окружающим миром по заранее подобранным объектам (зрительным рядам), которые служат для раскрытия той или иной темы;
- в) это разновидность туристской деятельности, включающая исследование неизвестных объектов, которые служат для раскрытия той или иной темы

6. Специфика экскурсии заключается в

- а) сочетании пешего способа передвижения и поездки в транспортном средстве;
- б) сочетании показа и рассказа;
- в) сочетании экскурсионной и туристской деятельности.

7. Признаки экскурсии –

- а) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие группы; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту;
- б) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие экскурсовода; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту;
- в) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие группы; наличие экскурсовода; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту.

8. «Портфель экскурсовода» – это

- а) условное название комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии;
- б) фотографии объектов;
- в) текст экскурсии.

9. По способу передвижения экскурсии делят на а) транспортные и комбинированные;

- б) пешеходные и транспортные;
- в) пешеходные, транспортные и комбинированные.

10. Для показа памятника следует располагать группу на расстоянии его высоты

- а) равной 2 – 2,5
- б) равной 3 – 3,5
- в) равной 4 – 4,5.

11. При необходимости экскурсия сокращается за счет

- а) рассказа, б) обеда,
- в) технических остановок.

12. По содержанию экскурсионные объекты классифицируются:

- а) одноплановые и многоплановые;
- б) одноплановые, многоплановые, комплексные;
- в) обзорные и тематические.

13. Вступление к экскурсии состоит из:

- а) организационной и информационной частей;
- б) индивидуальной и контрольной частей;
- в) не подразделяется на составляющие.

14. По содержанию экскурсии подразделяются на

- а) одноплановые и многоплановые;
- б) обзорные (многоплановые) и тематические;
- в) многоплановые и комплексные.

15. Экскурсия

- а) Происходит от латинского «экскурсио»;
- б) Врусский язык слово проникло в XIX в.
- в) Означало «выбегание, военный набег», «вылазка, поездка».

16. Экскурсия –

а) сумма знаний, в специфической форме сообщаемых группе людей, и определенная система действий по их передаче,

б) туристическое путешествие физических лиц на период менее 24 часов, посещение физическими лицами, в том числе туристами, в познавательных целях туристических ресурсов, других объектов, имеющих художественную, историческую и иную значимость, под руководством экскурсовода, гида– переводчика, иного лица, наделенного правом проведения экскурсий;

в) туристическое путешествие физических лиц на период более 24 часов, посещение физическими лицами, в том числе туристами, в познавательных целях туристических ресурсов, других объектов, имеющих художественную, историческую и иную значимость, под руководством экскурсовода, гида– переводчика, иного лица, наделенного правом проведения экскурсий.

17. Экскурсионное обслуживание –

а) деятельность субъектов туристической деятельности, а также иных юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по подготовке, организации и проведению экскурсий;

б) деятельность объектов туристической деятельности, а также иных юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по подготовке, организации и проведению экскурсий;

в) деятельность объектов и субъектов туристической деятельности, а также иных юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по подготовке, организации и проведению экскурсий;

18. Экскурсовод –

- а) физическое лицо, имеющее соответствующую квалификацию для проведения экскурсий,
- б) юридическое лицо, имеющее соответствующую квалификацию для проведения экскурсий,
- в) физическое лицо, имеющее соответствующее образование для проведения экскурсий.

19. Действия в экскурсии включают:

- а) деятельность экскурсовода и деятельность экскурсантов,
- б) деятельность экскурсовода (подготовка и проведение экскурсий) и деятельность экскурсантов (наблюдение, изучение, исследование объектов).
- в) деятельность экскурсовода (наблюдение, изучение, исследование объектов) и деятельность экскурсантов (подготовка и проведение экскурсий).

20. «Педагогическое мастерство экскурсовода»

- а) включает знания по специальности;
- б) способности к анализу, образному мышлению;
- в) понимание психологии экскурсанта;
- г) умение управлять группой;
- д) знания и умения в области педагогической техники;
- е) интуицию;
- ж) уважение личности экскурсанта,
- з) искусное использование педагогических средств в целях воспитания,
- и) деятельность по подготовке экскурсии.

21. Педагогические методы сообщения знаний

- а) Индуктивные (логические методы, основанный на умозаключении от частных случаев к общему выводу и обобщениям),
- б) Дедуктивные (логические умозаключения от более общего к менее общему, частному),
- в) индуктивные и дедуктивные.

22. Компоненты деятельности экскурсовода

- а) конструктивный, коммуникативный, познавательный,
- б) конструктивный, организаторский, познавательный,
- в) конструктивный, организаторский, коммуникативный, познавательный.

23. Познание

- а) процесс отражения действительности в мышлении, взаимодействие субъекта (экскурсанта) и объекта (памятника), в ходе которого субъект получает знания,
- б) процесс отражения и воспроизведения действительности в мышлении, взаимодействие субъекта (экскурсанта) и объекта (памятника), в ходе которого субъект получает знания,
- в) процесс отражения и воспроизведения действительности в мышлении.

24. Результатом мышления является

- а) образование умозаключений,
- б) совокупность суждений,
- в) образование понятий.

25. Понятие –

- а) процесс отражения действительности в мышлении, взаимодействие субъекта (экскурсанта) и объекта (памятника), в ходе которого субъект получает знания,
- б) процесс отражения действительности,
- в) совокупность суждений о наиболее общих существенных признаках, отличающих наблюдаемый объект от других объектов, которые входят в маршрут

экскурсии или наблюдались экскурсантами ранее.

26. Логические приемы

а) сравнение, анализ, абстрагирование, обобщение. б) сравнение, анализ, синтез, обобщение.

в) сравнение, анализ, синтез, абстрагирование, обобщение.

27. Функции экскурсии

а) научной пропаганды, информации, организации культурного досуга, расширения культурно–технического кругозора, формирования интересов человека,

б) сравнение, анализ, синтез, абстрагирование, обобщение.

в) научной пропаганды, организации культурного досуга, расширения культурно-технического кругозора, формирования интересов человека.

28. Признаки экскурсии

а) протяженность по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток, наличие экскурсантов (группы или индивидуалов), наличие экскурсовода, проводящего экскурсию, наглядность, показ экскурсионных объектов на месте их расположения, передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту, целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы, активная деятельность участников (наблюдение, изучение, исследование объектов),

б) протяженность по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток, наличие экскурсантов (группы или индивидуалов), наличие экскурсовода, проводящего экскурсию, наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения, передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту, целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы,

в) протяженность по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток, наличие экскурсантов (группы или индивидуалов), наличие экскурсовода, проводящего экскурсию, наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения, передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту, целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы, активная деятельность участников (наблюдение, изучение, исследование объектов).

29. Экскурсионный метод познания

а) основа экскурсионного процесса и представляет собой совокупность способов и приемов сообщения знаний.

б) это: наглядность; обязательное сочетание показа и рассказа; оптимальное взаимодействие экскурсовода, экскурсионных объектов и экскурсантов; движение экскурсантов (моторность) по определенному маршруту с целью изучения объектов по месту их естественного расположения,

в) совокупность суждений о наиболее общих существенных признаках, отличающих наблюдаемый объект от других объектов, которые входят в маршрут экскурсии или наблюдались экскурсантами ранее.

30. Классификация

а) распределение предметов, явлений, понятий по классам, отделам, разрядам в зависимости от их общих признаков,

б) деление на группы по определенному признаку,

в) структура понятия.

31. Экскурсии классифицируются

а) по содержанию; по составу и количеству участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.

б) по содержанию; по составу участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.

в) по содержанию; по количеству участников; по месту проведения; по способу

передвижения; по продолжительности; по форме проведения.

32. По содержанию экскурсии подразделяются на

- а) многоплановые и тематические,
- б) обзорные и многоплановые,
- в) обзорные (многоплановые) и тематические.

33. Хронологические рамки обзорной экскурсии

- а) время существования города с первого упоминания о нем до сегодняшнего дня и перспективы развития,
- б) от времени основания города до сегодняшнего дня, в) со дня основания края до перспективы развития.

34. Тематические экскурсии подразделяются на

- а) исторические, производственные, экологические, искусствоведческие, литературные, архитектурно–градостроительные,
- б) исторические, производственные, природоведческие, искусствоведческие, литературные, архитектурно–градостроительные,
- в) исторические, производственные, природоведческие (экологические), искусствоведческие, литературные, архитектурно–градостроительные.

35. Исторические экскурсии делятся на

- а) историко–краеведческие, археологические, этнографические, военно–исторические, историко–биографические,
- б) историко–краеведческие, археологические, военно–исторические, историко–биографические, экскурсии в исторические музеи,
- в) историко–краеведческие, археологические, этнографические, военно–исторические, историко–биографические, экскурсии в исторические музеи.

36. Производственные экскурсии делятся на

- а) производственно–исторические; производственно–технические; профессионально–ориентационные для учащихся,
- б) производственно–исторические; производственно–экономические; производственно–технические; профессионально–ориентационные для учащихся,
- в) производственно–исторические; производственно–экономические; производственно–технические.

37. Природоведческие экскурсии делятся на

- а) ботанические, биологические, гидрологические, геологические, экскурсии по уникальным памятникам природы,
- б) ботанические, зоологические, гидрологические, геологические, экскурсии по уникальным памятникам природы,
- в) ботанические, зоологические, геоморфологические, геологические, экскурсии по уникальным памятникам природы.

38. Искусствоведческие экскурсии делятся на

- а) историко–театральные, историко–музыкальные, по народным художественным промыслам, по местам жизни и деятельности деятелей культуры, в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.
- б) историко–театральные, историко–музыкальные, по местам жизни и деятельности деятелей культуры, в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.
- в) историко–театральные, историко–культурные, по народным художественным промыслам, по местам жизни и деятельности деятелей культуры, в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.

39. Литературные экскурсии делятся на

- а) литературные–биографические, историко–литературные, литературно–художественные,

- б) литературно–биографические, литературно–художественные,
- в) литературно–биографические, историко–литературные, литературно–театральные.

40. По составу и количеству участников экскурсии бывают

- а) индивидуальные и групповые,
- б) для местного населения,
- в) приезжих туристов, взрослых и школьников и т. д.,
- г) религиозных паломников,
- д) инвалидов,
- е) престарелых,
- ж) «трудных» подростков.

41. По месту проведения экскурсии бывают

а) городские, загородные, музейные, комплексные (сочетающие элементы нескольких),

б) городские, загородные, производственные, музейные, комплексные (сочетающие элементы нескольких),

в) городские, загородные, производственные, музейные, комплексные.

42. По способу передвижения экскурсии бывают

а) пешеходные и транспортные: автобусные, речные и морские теплоходные, вертолетные, трамвайные и троллейбусные),

б) пешеходные и транспортные,

в) пешеходные и автобусные.

43. По форме проведения экскурсии бывают

а) экскурсия–массовка, экскурсия–прогулка, экскурсия–лекция, экскурсия–концерт,

б) экскурсия–массовка, экскурсия–прогулка, экскурсия–лекция, экскурсия–концерт, экскурсия спектакль,

в) экскурсия–массовка, экскурсия–лекция, экскурсия–концерт, экскурсия–спектакль.

44. Этапы экскурсии

а) определение цели и задач экскурсии,

б) выбор темы,

в) отбор литературы и составление библиографии,

г) определение других источников экскурсионного материала, знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме,

д) отбор и изучение экскурсионных объектов,

е) составление маршрута экскурсии,

ж) объезд или обход маршрута,

з) подготовка контрольного текста экскурсии,

и) комплектование «портфеля экскурсовода»,

к) определение методических приемов проведения экскурсии,

л) определение техники ведения экскурсии,

м) составление методической разработки,

н) составление индивидуальных текстов,

о) прием (сдача) экскурсии,

п) утверждение экскурсии.

45. Экскурсионными объектами могут быть

а) памятные места, здания и сооружения, мемориальные памятники, природные объекты, экспозиции государственных и народных музеев, картинных галерей, памятники археологии, памятники искусства,

б) памятные места, здания и сооружения, мемориальные памятники, природные

объекты, экспозиции государственных и народных музеев картинных галерей, постоянных и временных выставок, памятники археологии, памятники искусства,

в) памятные места, здания и сооружения, мемориальные памятники, природные объекты, постоянных и временных выставок, памятники археологии, памятники искусства.

Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к итоговому дифференцированному зачету

1. Определение экскурсии. Основные признаки экскурсии.
2. Роль экскурсии в туристской индустрии.
3. Правовое регулирование туристско–экскурсионной деятельности.
4. Цели и задачи экскурсии.
5. Функции экскурсии.
6. Экскурсионный метод познания.
7. Виды и классификация экскурсий.
8. Особенности проведения обзорной экскурсии.
9. Исторические экскурсии.
10. Архитектурно–градостроительные экскурсии.
11. Литературные экскурсии.
12. Искусствоведческие экскурсии.
13. Производственные экскурсии.
14. Природоведческие экскурсии.
15. Музейные экскурсии.
16. Музеи и их место в структуре экскурсионно–выставочной деятельности.
17. Технология подготовки экскурсии. Основные этапы.
18. Выбор объектов экскурсии и составление маршрута экскурсии.
19. Структура индивидуального и контрольного текстов.
20. Особенности комплектования «Портфеля экскурсовода».
21. Методическая разработка экскурсии (Технологическая карта).
22. Утверждение экскурсии. Анализ и оценка разработанной экскурсионной услуги.
23. Показ в экскурсии.
24. Методические приемы показа.
25. Рассказ в экскурсии.
26. Методические приемы рассказа.
27. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
28. Критерии дифференциации экскурсионных групп.
29. Особенности экскурсионного обслуживания молодежных и детских групп.
30. Специфика профессии экскурсовода. Мастерство экскурсовода.

МДК.02.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиниц

4.1 Контрольные вопросы

Контрольные вопросы №1.

Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.

Материально–техническая база туристских учреждений. Состав основных фондов туристских учреждений.

1. Что такое туристская индустрия?
2. Какие услуги предоставляют предприятия туристской индустрии?
3. Что такое материально–техническая база туризма?
4. С какой целью строится график производственных возможностей туристской индустрии?

5. Какие категории по уровню комфорта действуют для гостиниц и предприятий общественного питания?

6. Назовите показатели производительности труда работников туризма.

7. Перечислите факторы, влияющие на производительность труда работников туристской фирмы.

Продукт «гостиница». Алгоритм гостиничного проекта: основные понятия проектирования; этапы проектирования гостиничных предприятий; виды проектов; принципы проектирования

8. Назовите стадии разработки проектной документации.

9. Кто является основным участником разработки технического задания?

10. Назовите основные разделы технико-экономического обоснования разрабатываемого проекта.

11. На основании чего формируется техническое предложение? Кто участвует в согласовании технического предложения?

12. Назовите основные стадии разработки проектной документации?

13. Назовите основные функции подрядчика проектных работ?

14. Какие органы государственной власти принимают участие в утверждении проектной документации?

Влияние месторасположения объекта на типологию гостиничных предприятий (туристская дестинация). Основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов.

15. Каким должен быть участок, выбранный для строительства гостиничного комплекса?

16. Перечислите, что входит в инвестиционный цикл создания гостиницы?

17. Назовите принципы, которые берутся к вниманию при строительстве зданий гостиницы?

Контрольные вопросы № 2. Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.

Основные тенденции архитектурного решения современных гостиниц. Композиционные схемы помещений. Конструктивные схемы гостиничных предприятий: бескаркасные, каркасные и с неполным каркасом. Категории гостиниц.

1. Назовите и сравните возможные системы застроек гостиничных предприятий.

2. Какие схемы применяются при проектировании жилых этажей гостиницы?

3. Какие помещения составляют общественную часть гостиничных комплексов различного назначения?

4. Какие композиционные планировки возможны при проектировании общественной части гостиницы?

Схемы функциональной организации малой бюджетной гостиницы и большой гостиницы повышенной категории. Объемно-планировочное решение гостиничного объекта: основные блоки помещений и функциональные требования к ним, связь между отдельными блоками помещений. Функциональное зонирование основных помещений гостиниц. Требования к проектированию комплекса жилых и общественных помещений

5. Что такое планировочная структура участка гостиничного предприятия?

6. Что значит объемно-планировочное решение зданий гостиниц?

7. Что такое общественная часть гостиницы?

8. Что такое жилая часть гостиницы?

9. Опишите блок приемно-вспомогательных помещений.

10. Опишите блок помещений жилой группы.

11. Опишите блок помещений питания.

12. Опишите блок помещений администрации.

13. Опишите блок подсобных и хозяйственных помещений.

Контрольные вопросы № 3. Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц
Общие требования к инженерно–техническому оборудованию гостиничных предприятий, требования ТУ. Принципы подбора оборудования: модульная координация, однотипность, унификация.

1. Дать определение понятиям «вентиляция» и «кондиционирование».
2. В чем сущность естественной и механической вентиляции
3. Назвать виды и используемое оборудование.
4. Понятия унификации.
5. Что является основой унификации геометрических параметров зданий и конструктивных изделий?
6. Что называют типизацией?
7. Виды уборочных машин и механизмов.
8. Пылесосы для уборки гостиничных помещений.
9. Характеристика технологического оборудования для прачечных.

4.2 Расчетное задание

Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.

Задание № 1. Каркасная схема здания – основной несущей конструкцией является каркас из колонн (400*400 мм), которые несут всю нагрузку и опираются на фундамент. Наружная стена та – кого здания не является несущей, т.е. не несет нагрузку от перекрытий. Выполняются эти наруж – ные стены из панелей или бетонных блоков. Каркасные здания устраиваются из сборных железобетонных элементов (панелей), которые промышленным путем изготавливаются на комбинатах железобетонных изделий. Это быстрее чем на месте строить.

План должен быть вписан в сетку разбивочных осей. Расстояние между осями для гостиниц от 4,8 м до 7,2 м с шагом 0,6 м. Т.е. может быть 4,8, 5,4, 6,0, 6,6, 7,2. Но 6,0 – самое часто используемое. Иногда может быть несколько пролетов с одним расстоянием, а потом с другим.

Полукаркасное (с неполным каркасом) – имеются наружные несущие стены (из кирпича =510 мм, из сборных железобетонных элементов = 400 мм), а внутри здания устраивается каркас из колонн.

Бескаркасное здание – Несущие конструкции здания являются наружные стены и внутренние несущие стены шириной в 300 мм, которые бывают продольными и поперечными.

Задание № 2. Рассчитать площадь общественной части здания как сумму площадей всех этажей (включая технические, мансардные, цокольные и подвальные). Указать полезную площадь помещения.

Задание №3. Рассчитать площадь предприятия питания. Номерной фонд гостиницы 240 человек.

Задание № 4. Рассчитать площадь служебных и вспомогательных помещений.

4.3. Тестовые задания

Тестовое задание №1

Выберите правильный вариант ответа:

Вариант А.

1. Существует ли единая система классификации гостиниц?
ДаНет
2. Является ли подача завтрака в номер обязательной услугой для гостиницы «3 звезды»?
ДаНет
3. По уровню комфорта в международной практике гостиницы различаются по

звездам?

ДаНет

4. В 4–х и 5–тизведных отелях смена белья и полотенец происходит один раз в неделю?

ДаНет

5. Берутся ли ко вниманию какие–либо принципы при постройке гостиничного комплекса?

ДаНет

Вариант Б.

1. Основными факторами, определяющими выбор участка для размещения гостиничного комплекса являются:

- а) градостроительные;
- б) архитектурно–ландшафтные;
- в) экологические;
- г) инженерно–экономические.
- д) все ответы правильные.

2. Классификация отелей в США, в зависимости от условий пользования:

- а) таймшер;
- б) кондоминиум;
- в) для длительного проживания;
- г) для проведения конференций;
- д) все ответы правильные.

3. Какие типы туристских гостиниц предназначены для туристов, активно проводящих свой отдых.

- а) для автотуристов;
- б) для водного туризма;
- в) для горного туризма;
- г) для горного туризма;
- д) все ответы правильные.

4. Здания гостиничного комплекса подразделяются на:

- а) основные;
- б) вспомогательные;
- в) развлекательные;
- г) спальные;
- д) все ответы правильные.

5. Желательно, чтобы рядом с гостиницей располагался:

- а) парк;
- б) заправка;
- в) рынок;
- г) река;
- д) все ответы правильные.

Ответы на вариант А.

Нет. 2. Да. 3. Да. 4. Нет. 5. Да.

Ответы на вариант Б.

1. д. 2. д. 3. д. 4. а, б. 5. а.

Тестовое задание №2 Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц

1. К постоянным нагрузкам следует относить:

а) вес частей сооружений, в том числе вес несущих и ограждающих строительных конструкций;

б) вес и давление грунтов (насыпей, насыпок), горное давление..

2. К длительным нагрузкам следует относить:

- а) вес временных перегородок, подливок и подбетонок под оборудование;
- б) вес стационарного оборудования: станков, аппаратов, моторов, емкостей, трубопроводов с арматурой, опорными частями и изоляцией, ленточных конвейеров, постоянных подъемных машин с их канатами и направляющими, а также вес жидкостей и твердых тел, заполняющих оборудование;
- в) давление газов, жидкостей и сыпучих тел в емкостях и трубопроводах, избыточное давление и разрежение воздуха, возникающее при вентиляции шахт;
- г) нагрузки на перекрытия от складываемых материалов и стеллажного оборудования в складских помещениях – ниях, холодильниках, зернохранилищах, книгохранилищах, архивах и подобных помещениях;
- д) температурные технологические воздействия от стационарного оборудования;
- е) вес слоя воды на водонаполненных плоских покрытиях;
- ж) вес отложений производственной пыли, если ее накопление не исключено соответствующими мероприятиями;
- з) нагрузки от людей, животных, оборудования на перекрытия жилых, общественных и сельскохозяйственных – ных зданий с пониженными нормативными значениями, приведенными в табл. 3;
- и) вертикальные нагрузки от мостовых и подвесных кранов с пониженным нормативным значением, определяемым умножением полного нормативного значения вертикальной нагрузки от одного крана (см. п. 4.2) в каждом пролете здания на коэффициент: 0,5 – для групп режимов работы кранов 4К–6К; 0,6 – для группы режима работы кранов 7К; 0,7 – для группы режима работы кранов 8К. Группы режимов работы кранов принимаются по ГОСТ 25546–82;
- м) воздействия, обусловленные деформациями основания, не сопровождающимися коренным изменением структуры грунта, а также оттаиванием вечномерзлых грунтов.

3. К кратковременным нагрузкам следует относить:

- а) вес временных перегородок, подливок и подбетонок под оборудование;
- б) вес стационарного оборудования: станков, аппаратов, моторов, емкостей, трубопроводов с арматурой, опорными частями и изоляцией, ленточных конвейеров, постоянных подъемных машин с их канатами и направляющими, а также вес жидкостей и твердых тел, заполняющих оборудование;
- в) давление газов, жидкостей и сыпучих тел в емкостях и трубопроводах, избыточное давление и разрежение – ние воздуха, возникающее при вентиляции шахт;
- г) нагрузки на перекрытия от складываемых материалов и стеллажного оборудования в складских помещениях, холодильниках, зернохранилищах, книгохранилищах, архивах и подобных помещениях;
- д) температурные технологические воздействия от стационарного оборудования;
- е) вес слоя воды на водонаполненных плоских покрытиях;
- ж) вес отложений производственной пыли, если ее накопление не исключено соответствующими мероприятиями;
- з) нагрузки от людей, животных, оборудования на перекрытия жилых, общественных и сельскохозяйственных зданий с пониженными нормативными значениями, приведенными в табл. 3;
- и) вертикальные нагрузки от мостовых и подвесных кранов с пониженным нормативным значением, опре – дяемым умножением полного нормативного значения вертикальной нагрузки от одного крана (см. п. 4.2) в каждом пролете здания на коэффициент: 0,5 – для групп режимов работы кранов 4К–6К; 0,6 – для группы режима работы кранов 7К; 0,7 – для группы режима работы кранов 8К. Группы режимов работы

кранов принимаются по ГОСТ 25546–82;

м) воздействия, обусловленные деформациями основания, не сопровождающимися коренным изменением структуры грунта, а также оттаиванием вечномёрзлых грунтов;

4.4 Ситуационные задачи.

Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий.

Система жизнеобеспечения гостиниц

Задача 1. Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно–технического оборудования.

1. У гостя в номере не работает кондиционер.

2. Создание подгрупп: группа гостей и группа сотрудников службы инженерно–технического оборудования. Действия подгрупп.

Задача 2. Опираясь на нормативные документы СНиП проанализируйте особенности, назначение и состав инженерной инфраструктуры:

Для нормальных условий проживания при трудовой деятельности людей в помещениях должны создаваться соответствующий микроклимат и комфортные условия (comfort – англ. – совокупность бытовых удобств: благоустроенность и уют жилищ, общественных учреждений, средств сообщения и др.). Требуемый микроклимат в помещении создается следующими системами инженерного оборудования зданий: отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха.

Благоприятные условия для проживания и работы людей создаются следующими инженер – ными системами здания: водо–, газо–, электроснабжением, канализацией (телефон, телевизор, кабельное телевидение, мусороудаление).

Задача №3

В качестве недостатков метода коммутации решите следующие условия:

- длительное время установления сквозного канала связи из–за возможного ожидания освобождения отдельных его участков;
- необходимость повторной передачи сигнала вызова из–за занятости вызываемой стороны или какого–либо коммутационного устройства;
- отсутствие возможности выбора скоростей передачи информации;
- возможность монополизации канала одним источником информации;
- наращивание функций и возможностей сети ограничено;
- не обеспечивается равномерность загрузки каналов связи;
- отработанность технологии коммутации цепей
- возможность работы в диалоговом режиме и в реальном масштабе времени;
- обеспечение как битовой прозрачности, так и прозрачности по времени независимо от числа ЦКК между абонентами;
- довольно широкая область применения.

Задача №4

Правила безопасной эксплуатации оборудования, требования безопасности, предъявляемые к оборудованию по ГОСТ 12.2.003–91 «Оборудование производственное. Общие требования безопасности».

Настоящий стандарт распространяется на производственное оборудование, применяемое во всех отраслях народного хозяйства, и устанавливает общие требования безопасности, являющиеся основой для установления требований безопасности в стандартах, технических условиях, эксплуатационных и других конструкторских документах на производственное оборудование конкретных групп, видов, моделей (марок).

Задача №5

Гостиница оснащается разнообразным инженерным оборудованием. Поддержание его в рабочем состоянии обеспечивается соответствующими технологиями. Должны соблюдаться требо – вания техники безопасности и охраны труда. Различные шумы,

вибрации, недостаточное или избыточное освещение, тепло, влагоотделение, присутствие в здании вредных веществ наносят ущерб здоровью персонала и проживающих.

Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности

Задача №6

1. Определить потребности гостиничного предприятия в материальных и технических ресурсах.
2. Создание подгрупп; разделение обучающихся на две подгруппы.
3. Действия подгруппы «сотрудников гостиницы».

Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.

Задача 7

Основные документы, регламентирующие охрану труда. Организация охраны труда на предприятии.

Задача 8. Производственная экология и санитария. Надзор и контроль по охране труда. Ответственность работодателя и сотрудника за нарушение законодательных актов об охране труда.

Задача 9. Антитеррористическая и противокриминальная защита гостиничного объекта. Действия персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях. Организация пожарной безопасности в гостинице

Задача 10. Анализ причин профессиональных заболеваний и травматизма

4.5 Творческие задания

Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий

1. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Выбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений. Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения.

Создание фирменного стиля гостиничного предприятия.

2. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Меблировка и оборудование помещений. Мебель для гостиниц. Порядок меблировки вестибюля и помещений общего пользования гостиниц. Место дежурного администратора. Расположение бухгалтерии и отдела расчета с клиентами в гостиницах разной вместимости. Гардероб, площадь гардероба. Камера хранения, площадь камеры хранения. Приемы разделения площади вестибюля. Зонирование вестибюльной группы.

3. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Меблировка помещений жилого фонда гостиниц. Габариты функциональных зон и проходов на основе антропологических данных. Нормы разрывов и проходов в меблировке помещений жилой группы. Требования к мебели. Способы размещения мебели в номере. Планировочная организация гостиничных номеров. Оборудование холлов.

4. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Оснащенность мебелью, мягким и жестким инвентарем гостинично-ресторанного технологического процесса. Мягкий инвентарь: комплекты постельного белья и постельных принадлежностей, столовое белье, драпировки на окнах, дверях, ковры, ковровые дорожки и т.п. Требования к помещению для хранения постельного белья. Складирование предметов постельного белья. Основные виды и размеры столового белья.

5. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Интерьер. Экологический комфорт. Функциональный комфорт. Эстетический комфорт. Внутренний дизайн гостиниц. Исторические стили дизайна мебели гостиниц.

6. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Декоративное оформление интерьера. Озеленение гостиниц. Декоративные

растения в гостиничном интерьере. Активная и нейтральная системы озеленения. Декоративно–лиственные, декоративно–цветущие, вьющиеся, ампельные, суккуленты. Аранжировка букетов.

4.6 Экзаменационные вопросы

1. Основные признаки, характеризующие гостиницы. Вместимость, этажность.
2. Основные признаки, характеризующие гостиницы. Назначение, уровень комфортности.
3. Месторасположение и архитектурная форма гостиниц в зависимости от назначения.
4. Требования к оформлению входа в гостиницу.
5. Автостоянка на территории гостиницы.
6. Гаражи при гостиницах.
7. Основные конструктивные элементы здания гостиницы.
8. Конструктивный модуль. Конструктивные схемы зданий гостиниц.
9. Номерной фонд гостиницы. Типы номеров.
10. Общая структура здания гостиницы. Жилая и общественная часть.
11. Жилая часть гостиницы. Общая структура номеров.
12. Однокомнатный номер. Зонирование номера.
13. Двух– трёхкомнатные номера, их структура.
14. Служебные помещения жилой части (дежурного по этажу, подсобные склады, комната чистки и глажения одежды).
15. Помещения вестибюльной группы (отделение связи, гардероб, камера хранения, бюро обслуживания).
16. Вестибюль, его основные элементы. Зона отдыха вестибюля.
17. Помещения предприятий питания.
18. Производственные помещения ресторанов.
19. Залы многоцелевого назначения.
20. Помещения спортивно–оздоровительного назначения.
21. Помещения бытового обслуживания.
22. Внутригостиничные горизонтальные коммуникации.
23. Внутригостиничные вертикальные коммуникации.
24. Понятие интерьера, его назначение. Внутренний, внешний интерьер.
25. Факторы, влияющие на интерьер.
26. Требования к оборудованию места дежурного администратора.
27. Требования к оборудованию гардероба при вестибюле и камеры хранения.
28. Требования к оборудованию бюро обслуживания и зоны отдыха.
29. Требования к оборудованию парикмахерских.
30. Требования к оборудованию вестибюльных баров, кафе–закусочных.
31. Категории номеров. Состав помещений, площадь помещений.
32. Основные принципы меблировки номеров гостиницы.
33. Мебель для гостиниц. Конструкция, материалы, назначение.
34. Художественные элементы и средства оформления интерьера.
35. Декоративно–прикладное искусство в интерьере.
36. Способы размещения мебели в одноместном номере.
37. Способы размещения мебели в двухместном номере.
38. Требования к оборудованию холлов, гостиных, кафе.
39. Цветовое оформление интерьера помещений гостиницы.
40. Лифтовое оборудование гостиницы. Основные требования к лифтовому оборудованию.
41. Освещение. Требования к освещенности различных помещений гостиницы.
42. Система отопления. Назначение, виды отопления.

43. Канализация и санитарное оборудование. Назначение, устройство.
44. Система водоснабжения. Требования к водопроводной воде и оборудованию.
45. Система вентиляции. Естественная и механическая вентиляция.
46. Слаботочные устройства. Назначение, требования к эксплуатации.
47. Производственно–технологическое оборудование. Холодильные установки.
48. Производственно–технологическое оборудование. Кухонное оборудование.
49. Мусоропровод. Назначение, размещение, устройство.
50. Система противопожарной сигнализации и пожаротушения .
51. Требования к зданию и прилегающей территории гостиницы категории «Пять звёзд».
52. Требования к зданию и прилегающей территории гостиницы категории «Четыре звезды».
53. Требования к зданию и прилегающей территории гостиницы категории «Три звезды».
54. Правила технического обслуживания лифтов.
55. Правила эксплуатации системы отопления. Основные неполадки системы отопления.
56. Правила эксплуатации и технического обслуживания системы водоснабжения.
57. Техническое обслуживание и эксплуатация канализационного оборудования.
58. Техническая эксплуатация системы вентиляции.
59. Техническое обслуживание средств пожаротушения.
60. Правила эксплуатации мусоропровода.
61. Требования к обеспечению оборудованием номера «Сюит».
62. Требования к обеспечению оборудованием номера «Апартамент».
63. Требования к обеспечению оборудованию номера «Люкс».
64. Требования к обеспечению оборудованием номера «Студия».
65. Требования к обеспечению оборудованием номера первой категории

5 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Оценка на зачете / экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации, 50% итоговой оценки формируется на основе текущей успеваемости.

Критерии оценивания устного ответа

Оценочные средства: *собеседование, ситуационные задачи*

5 баллов – ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение

монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускаются одна – две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

Оценочные средства: творческий реферат, контрольная работа, курсовая работа

5 баллов – студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно–правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна–две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

2 балла – работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и \geq	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

Оценочные средства: устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных разноуровневых задач и заданий, решение ситуационных задач

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.