



УТВЕРЖДЕНО:

Педагогическим советом Колледжа
Протокол №04 от «15» января 2026г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
год начала подготовки: 2026 г.

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Желтенков Н.К.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>Кодзасова И.С.</i>
<i>преподаватель</i>	<i>Плахотина М.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.16 Туризм и гостеприимство</i>	<i>Варламова А.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>Директор ООО "Дулёв ручей"</i>	<i>Честных В.Д.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1 **Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2 **Структура и содержание профессионального модуля**
- 3 **Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 **Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5 **Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**
- 6 **Условия реализации профессионального модуля**
- 7 **Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

название программы профессионального модуля

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности "Предоставление гостиничных услуг" и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
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.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
-------------------------	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

	– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); – стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – 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; – приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; – оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – помощи 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; – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – 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
--	---

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 5
---	---	-------------------------------

	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; – приема 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; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – 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 в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

	средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – 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; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – 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; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том
--	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

	числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – 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; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – 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; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 8</i>

	комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 741ч.

в том числе в форме практической подготовки 257 ч.

Из них на освоение МДК - 549 ч.

в том числе самостоятельная работа- 33ч.

практики, в том числе учебная- 72 ч.

производственная - 108 ч.

Промежуточная аттестация - 12 ч.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час. В т.ч. в форме практ. подготовки		Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятел ьная работа
				Обучение по МДК				Практики		Консульт ации	
				Всего	В том числе						
	Проме жут.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)		Учебная	Производственна я					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице	198	35	178	0	70	38	72	108	0	20
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания	270	42	260	0	130	0			0	10
	Раздел 3. Организация деятельности службы маркетинга и продаж	81	0	78	0	26	0			0	3
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Учебная, часов	72	72	72						0	0
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Производственная, часов	108	108	108						0	0

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 10</i>

ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Аттестация по модулю	12		12	0						
ПК 2.1.- ПК 2.4. ОК 01 - ОК 05, ОК 09	Всего:	741	257	708	0	226	38	72	108	0	33

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		198
МДК. 02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице		198
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж	Содержание	16/16
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	4
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному сотруднику. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования.	
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	4
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с клиентами. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	4
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12

	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	4
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	16
	В том числе лабораторных и практических занятий	
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	8
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	8
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	
Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	16/16
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	6
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 13

	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	6
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	4
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. 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.	
	Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка	16
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы", а именно: -составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия формирование пакетов услуг гостиницы клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие формирование программ лояльности клиентов	16

	профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	
Тема 1.3. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	19/19
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	19
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	19
	Организация приёма, регистрации гостей.	6
	Размещение гостей (предоставление номеров).	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики профессиональной. Составление диалогов.	4
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice. Составление расписания сотрудников службы.	5
Тема 1.4. Процесс	Содержание	19/19

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 15

поселения и выселения гостей	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	19
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	
	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.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	
	Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Поселение гостя по предварительному бронированию, заполнение профайла гостя	19
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	
	Особенности поселения гостей от группы	
	Особенности поселения коллектива.	
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1. 1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с		20

потребителями. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями 2. Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Составление текстов для общения по телефону с клиентами. 4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой 11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 12. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита.	
Курсовой проект (работа) является обязательным для обучающихся Тематика курсового проекта (работы) 1. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 2. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 3. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 4. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 5. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 6. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 7. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 8. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 9. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).	38

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 17

10. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 13. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 14. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 15. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию деятельности организации деятельности службы бронирования гостиницы. 16. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологии бронирования гостиничных услуг в гостинице . 17. Инновационные технологии, используемые в работе служб бронирования гостиницы. 18. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию технологий работы службы бронирования с турагентскими и туроператорскими компаниями. 19. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию взаимодействия служб бронирования с другими службами отеля. 20. Разработка практических рекомендаций по ведению телефонных переговоров менеджерами служб бронирования.		
Раздел 2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		270
МДК. 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания		270
Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	18/10
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2

	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.	6
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	10
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	4
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	2
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	4
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание	20/28
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	2
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	2
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	4
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	9
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	Оформление контроля качества уборки номеров.	2
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	2
	Оформление забытых вещей	2

	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	1
	Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка	19
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4
	Оформление контроля качества уборки номеров.	4
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	4
	Оформление забытых вещей	4
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	3
Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Содержание	10/5
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	2
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	2
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	5
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей организации работы службы питания.	5
Тема 2.4. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в службе питания отеля	Содержание	16/18
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	2
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	2
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2

	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.	2
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами. Составление нормативных и технических документов службы питания.	18
	Тема 2.5. Специальные виды услуг и формы обслуживания	
	Содержание	20/24
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2
	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2
	3. Технология организации и обслуживания службы рум-сервис.	2
	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	2
	5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	4
	6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	2
	7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2
	8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	2
	9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	24
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Подготовка и организация обслуживания службы рум – сервис. Подготовка и организация обслуживания шведского стола. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	16

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21

	Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	8
	Посещение Международной выставки PIRExpo(ресторан, кухни и др.), выполнение индивидуальных заданий, защита.	8
Тема 2.6. Контроль и качество предоставления услуг гостям	Содержание	6/5
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2
	2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	2
	3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	5
	Разработка стандартов обслуживания в организациях службы питания. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	5
Тема 2.7. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии	Содержание	8/8
	Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Фитнес-центр. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.). Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Организация и технология работы бизнес центра, сервис-бюро гостиничных предприятий. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов	8
Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимация в гостиничных предприятиях	Содержание.	16/18
	Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса. Современные тенденции развития индустрии развлечения. Понятие гостиничной анимации. Организация гостиничной анимации. Виды гостиничной анимации. Типы анимационных программ. Этапы разработки анимационных программ	16

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 22

	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих. Общая характеристика досуговых услуг. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих Классификация туристов по их отношению к проведению досуга Анимационные программы для семейного досуга.	18
	Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка	
	Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему: "Особенности работы анимационной службы отеля, презентация анимационных программ"	
Тема 2.9. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание	10/6
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	2
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2
	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	4
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	2
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Составление концепции безопасности для гостиницы	6
Тема 2.10. Сохранность имущества проживающих	Составление схемы структуры службы безопасности.	
	Содержание	6/8
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Воровство в гостинице.	2
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	2
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	8
	Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.	
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2.	10
	1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.	
	2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ.	
	3. Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 23

4. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.		
5. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.		
6. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»		
Раздел 3. Организация деятельности службы маркетинга и продаж		81
МДК. 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж		81(52/2 6/3)
Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса	Содержание	8
	Структура службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе: виды назначения, особенности оформления. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	2
	Персонал. Задачи, квалификационные требования, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.	2
	Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2
	Организация продаж. Цикл организации продаж в отеле. Основные инструменты продаж.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы. Организация продаж.	2
	Выполнение практических работ – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства г.Москвы». «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»	2
Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг	Содержание	8
	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный	2

	(социально-этичный) маркетинг.	
	Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	2
	Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	2
	Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Решение ситуационных задач.	4
Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга	Содержание	8
	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4Р, 5Р, 7Р).	2
	Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	2
	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.	2
	Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.	2

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 25

	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	4
Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Содержание	14
	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	2
	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	2
	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	4
	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2
	PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.	4
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки для виртуальной гостиницы. Формирование рекламных материалов: брошюр, каталогов, буклетов для виртуальной гостиницы.	4
	Выполнение практической работы – «Овладение методикой разработки рекламной кампании гостиничного предприятия».	
Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований	Содержание	10
	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.	2

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 26

	Основные принципы организации маркетингового исследования (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	
	Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	8
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6
	Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет. Сравнительный анализ сайтов гостиниц 4* и 5*. Презентация данных полученных в ходе анкетирования среди сотрудников или гостей гостиницы.	6
	Тема 3.6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия	4
	Содержание	
	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	2
	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению	4
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3. 1. Разработка анкеты и проведение опроса среди гостей и/или сотрудников гостиницы. Обработка полученных данных. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию (не менее 5).		3

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 27

2. Составление словаря терминов.	
Учебная 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). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	72

Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)

Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих

Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.

Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

Составление актов на списание инвентаря и оборудования

Организация рабочего места

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

Оформление бронирования с использованием телефона

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора

Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Оформление индивидуального бронирования

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования

Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 29

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. Выявлять параметры сегментации целевого рынка Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству	
Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 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 Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	108

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 30

Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
 Ведение учета забытых вещей.
 Работа с просьбами и жалобами гостей.
 Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
 Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества
 Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
 Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
 Оформление отчетной документации
 Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
 Оформление актов на списание малоценного инвентаря
 Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
 Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
 Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
 Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
 Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
 Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
 Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
 Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
 Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
 Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
 Оформление принятых заявок на резервирование номеров
 Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
 Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
 Внесение изменений в заказ на бронирование
 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
 Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 31

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Проведение анализа возможности освоения новых сегментов рынка Проведение оценки эффективности сбытовой политики Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству Осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия	
Всего	729



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

3.1. Тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие.

Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж

Содержание:

Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем

Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ

Групповое бронирование с использованием профессиональных программ

Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ

Практическое занятие в форме практической подготовки

Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

Содержание:

Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему:

"Особенности работы службы бронирования и продаж с клиентами гостиницы", а именно:

- составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
формирование пакетов услуг гостиницы, клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие программ лояльности клиентов
профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования
профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.



Практическое занятие.

Тема 1.3. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей

Содержание:

Организация приёма, регистрации гостей.

Размещение гостей (предоставление номеров).

Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.

Составление диалогов.

Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля FrontOffice.

Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка

Тема 1.4. Процесс поселения и выселения гостей

Содержание:

Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений

Особенности поселения гостей от группы

Особенности поселения коллектива.

Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер

Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

Практическое занятие.

Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Содержание:

Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

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

Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Практическое занятие.

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Содержание:

Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Оформление контроля качества уборки номеров.

Составление памятки по уборке помещений гостиницы.

Оформление забытых вещей

Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Практические занятия, в т.ч. практическая подготовка

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 34

Содержание:

Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.
Оформление контроля качества уборки номеров.
Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
Оформление забытых вещей
Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Практическое занятие.

Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса

Содержание:

Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей организации работы службы питания.

Практическое занятие.

Тема 2.4. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в службе питания отеля

Содержание:

Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.
Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.
Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.
Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.
Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.
Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.
Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.
Составление нормативных и технических документов службы питания.

Практическое занятие.

Тема 2.5. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание:

Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.
Подготовка и организация обслуживания службы рум – сервис.
Подготовка и организация обслуживания шведского стола.
Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.
Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.
Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.
Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств
Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.

Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка

Содержание:

Посещение Международной выставки PIRExpо(ресторан, кухня и др.), выполнение индивидуальных заданий, защита.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 35

Практическое занятие.

Тема 2.6. Контроль и качество предоставления услуг гостям

Содержание:

Разработка стандартов обслуживания в организациях службы питания.

Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.

Практическое занятие.

Тема 2.7. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии

Содержание:

Организация и технология работы бизнес центра, сервис-бюро гостиничных предприятий. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов

Практическое занятие.

Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.

Анимация в гостиничных предприятиях

Содержание:

Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих. Общая характеристика досуговых услуг. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга. Анимационные программы для семейного досуга.

Практические занятия, семинары, в т.ч. практическая подготовка

Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях.

Анимация в гостиничных предприятиях

Содержание:

Практические занятия на базе гостиницы-партнера на тему:

"Особенности работы анимационной службы отеля, презентация анимационных программ"

Практическое занятие.

Тема 2.9. Обеспечение безопасности проживающих

Содержание:

Составление концепции безопасности для гостиницы.

Составление схемы структуры службы безопасности.

Практическое занятие.

Тема 2.10. Сохранность имущества проживающих

Содержание:

Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.

Практическое занятие.

Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса

Содержание: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы. Организация продаж.

Выполнение практических работ – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства г.Москвы». «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»

Практическое занятие.

Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг

Содержание:

Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг.

Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства.

Решение ситуационных задач.

Практическое занятие.

Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга

Содержание: Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.

Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.

Практическое занятие.

Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Содержание:

Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки для виртуальной гостиницы.

Формирование рекламных материалов: брошюр, каталогов, буклетов для виртуальной гостиницы.

Выполнение практической работы – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия»

Практическое занятие.

Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований

Содержание:

Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет.

Сравнительный анализ сайтов гостиниц 4* и 5*. Презентация данных полученных в ходе анкетирования среди сотрудников или гостей гостиницы.

Практическое занятие.

Тема 3.6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия

Содержание:

Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний и умений, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- составление конспекта.

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.

Тема раздела 1: Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице

Содержание:

1. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
2. Заполнение и обработка заявок и бланков. Заполнение регистрационной карточки гостя.
3. Составление текстов для общения по телефону с клиентами.
4. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.
5. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.
6. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
7. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
8. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.
9. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.
10. Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой
11. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
12. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. Составить алгоритм проведения ночного аудита.

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2.

Тема раздела: Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Содержание:

1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.

2. Составить таблицу по основным средствам, используемым в гостиницах при проведении уборочных работ.
3. Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.
4. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.
5. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле.
6. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности, используемые в гостинице»

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.

Тема раздела: Организация деятельности службы маркетинга и продаж

Содержание:

1. Разработка анкеты и проведение опроса среди гостей и/или сотрудников гостиницы. Обработка полученных данных. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию (не менее 5).
2. Составление словаря терминов.

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 02.01	Дифференцированный зачет (2 сем)	Тестовые задания, решение кейсовых заданий, выполнение практических работ
МДК 02.02	Дифференцированный зачет (4 сем)	Тестовые задания, решение кейсовых заданий, выполнение практических работ
МДК 02.03	Дифференцированный зачет (3 сем)	Тестовые задания, решение кейсовых заданий, выполнение практических работ
Учебная практика	Дифференцированный зачет (3 сем)	-
Производственная практика	Дифференцированный зачет (4 сем)	-
Аттестация по модулю (4 сем)		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц 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 Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Умения: 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 в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц 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
--	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 40

	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 Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 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
--	---

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 41

	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Навыки: Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения Умения: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 42

	гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных	Навыки: Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 43

услуг	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 Умения: 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 Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
-------	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 44

	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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Навыки: 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 Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте Умения: Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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 Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных
--	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 46

	средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	---

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службах отеля; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностно-развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы взаимодействия с коллективом
ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 47

и иностранном языках	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
----------------------	--

4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.
- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на аттестацию по модулю:

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение практических заданий, положения об оформлении текстовых документов, защита отчетов о прохождении практики	

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации.

К курсовому проекту предъявляются следующие общие требования:

- логическая последовательность изложения материала;
- четкость построения;
- убедительность аргументации;
- единство формы и содержания;
- содержательность анализа и элементы исследования поставленных вопросов;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность субъективного и неоднозначного толкования;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;

– наличие ссылок на источники используемого материала.

Поскольку курсовой проект выполняется в форме пояснительной записки, то следует выделить ряд специальных требований, предъявляемых к ней.

Содержание курсового проекта, количество и состав графической части определяется заданием на его разработку.

Введение. Это вступительная часть курсового проекта, в которой рассматриваются основные тенденции состояния и развития проблемы, обосновывается теоретическая и практическая актуальность проблемы, формируются цель и задачи проекта, предмет и объект курсового проекта, дается характеристика исходного состояния объекта исследования. Объем введения не должен превышать 2-3% от общего объема курсового проекта.

Цель курсового проекта представляет собой формулировку результата исследовательской деятельности и путей его достижения с помощью определенных средств. Учитывается, что у проекта может быть только одна цель.

Задачи конкретизируют цель; в соответствии с основной целью целесообразно выделить три-четыре задачи.

Задачи исследования - это теоретические и практические результаты, которые должны быть получены в курсовом проекте. Это обычно делается в форме перечисления (изучить..., установить..., выяснить... и т.п.). Постановку задач следует делать как можно более тщательно, т.к. их решение составляет содержание разделов курсового проекта.

Основная часть курсового проекта состоит из совокупности предусмотренных содержанием работы параграфов.

Содержанием *первой главы* являются, как правило, теоретические аспекты по теме, раскрытые с использованием информационных источников. Здесь рекомендуется охарактеризовать сущность, содержание основных теоретических положений предмета исследуемой темы, их современную трактовку, существующие точки зрения по рассматриваемой проблеме и их анализ.

Большое значение имеет правильная трактовка понятий, их точность и научность. Употребляемые термины должны быть общепринятыми либо приводиться со ссылкой на автора. Точно так же общепринятыми должны быть и формулы расчета.

Вторая глава посвящается общей характеристике объекта исследования, характеристике отдельных структурных элементов объекта исследования, порядку их деятельности и функционирования, а также разработке выводов и предложений, вытекающих из анализа проведенного исследования. В ней предлагаются способы решения выявленных проблем. Вторая глава является результатом выполненного исследования.

Заключение – основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенной работы.

Кратко излагаются основные результаты разработки, отмечаются оригинальные решения, полученные студентом. Приводятся основные показатели и характеристики разработанного курсового проекта, анализируется соответствие выполненной разработки заданию на курсовое проектирование.

Список использованных источников должен содержать перечень использовавшихся в ходе работы первоисточников, расположенных в алфавитном порядке и отражающих тему курсового проекта.

В приложения рекомендуется включать материалы, дополняющие содержание проекта, вспомогательные таблицы, спецификации, нормативные документы (Устав, инструкции и т.д.), иллюстрации вспомогательного характера.

Следует помнить, что наиболее важные положения в проекте целесообразно иллюстрировать и пояснять примерами из существующих ныне разработок в аналогичных или иных, но пограничных областях деятельности.

Каждый раздел записки должен начинаться с постановки соответствующей частной задачи и завершаться выводами, отражающими полученные результаты и переход к последующим разделам.

В текст не следует помещать материалы, особенно информативного характера без какого-либо анализа. Текст должен полностью отвечать наименованиям разделов, подразделов, пунктов и подпунктов. В тексте записки не допускается: применять сокращение слов, кроме установленных правилами русской орфографии и пунктуации.

Текст курсового проекта помещается на одной стороне листа формата А4, печатается через 1,5 компьютерного интервала с применением 14-го размера шрифта. Текст должен быть отформатирован по левому и правому полям страницы. Каждая страница имеет одинаковые поля: размер левого поля - 25 мм, правого - 15 мм, верхнего - 15 мм, нижнего - 15 мм. Тип шрифта устанавливается TimesNewRoman. Использование любого другого шрифта для оформления курсового проекта не разрешается.

Курсовые проекты, имеющие опечатки, помарки и т.п., перепечатываются и сдаются на повторную проверку.

Повреждение листов записки, помарки и следы не полностью удаленного текста не допускаются.

Расстояние между названием частей и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками части и параграфа.

Каждая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.

Нумерация страниц текста курсового проекта сквозная, арабской цифрой, без точки (тительный лист включают в общую нумерацию страниц отчета, номер страницы на титульном листе не проставляют); нумерация приложений буквенная: А, Б, В

Нумерация иллюстраций, таблиц, формул сквозная или по разделам, арабскими цифрами.

Титульный лист, задание и содержание

Титульный лист оформляется в соответствии с образцом приложение 2, Бланк задания на курсовое проектирование – в соответствии с приложением 1, содержание в соответствии с приложением 3.

Содержание должно включать названия разделов, подразделов и приложений с указанием страниц, на которых они помещены.

Нумерация страниц и частей

Пояснительная записка пишется на одной стороне листа бумаги формата А4 (210x297 мм). Пояснительная записка должна быть отпечатана на принтере, а формулы вписаны с помощью редактора формул.



На листах записки оставляются свободные поля шириной: слева – 25 мм, справа – 15 мм, сверху и внизу – 15 мм. На печатных листах междустрочный интервал 1,5; шрифт TimesNewRoman; кегль 14; отступ для красной строки 1,25.

Подчеркивать и переносить слова в заголовках не допускается.

Каждая страница пояснительной записки, содержащая текстовую информацию, должна иметь основную надпись текстовых документов (приложение 3).

Разделы и подразделы нумеруются *только арабскими цифрами*. Номер подраздела составляют номер раздела и собственно номер подраздела, номера разделены точкой.

Изложение материала в пояснительной записке должно быть четким, лаконичным, технически грамотным. Сокращения слов и терминов, кроме разрешенных стандартами и общепринятых, не допускается.

Текст в записке излагается в соответствии с разделами, пунктами и подпунктами и его следует начинать с новой страницы и обозначать арабской цифрой с точкой.

Раздел – основная ступень деления текста. Подраздел – часть раздела. Номера подразделов состоят из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой и с точкой в конце номера подраздела, например: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д. Каждое относительно новое положение (логически завершенную мысль) в тексте пояснительной записки следует начинать с абзаца.

Абзац в тексте начинают с красной строки.

Наименования частей должны записываться в виде заголовков прописными буквами, а при напечатании заглавными буквами шрифтом 14-го размера, а подразделов – в виде заголовков строчными буквами (кроме первой - прописной), при напечатании – шрифтом 14-го размера. Переносы слов в заголовках не допускаются, точки в конце заголовков не ставятся.

Пункт – часть раздела или подраздела, обозначенная номером. Если записка не имеет подразделов, то нумерация пунктов должна быть в пределах каждого раздела, а номер пункта должен состоять из номеров раздела и пункта, разделенных точкой и с точкой в конце пункта, например: 2.1, 2.2 и т.д. Если в записку введены подразделы, то нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела и пункта, разделенных точками и с точкой в конце номера пункта, например: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3 и т.д.

В том случае, если текст записки подразделяется только на пункты, они нумеруются порядковыми номерами в пределах записки. Подпункт – часть пункта, имеющая порядковую нумерацию в пределах каждого пункта, например: 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3 и т.д.

Термины и определения должны быть едиными и соответствовать нормативным документам, а при их отсутствии – общепринятыми в научной литературе. Сокращение слов и условные обозначения в тексте записки можно производить в соответствии с правилами, определяемыми уставами и наставлениями.

Справочные материалы, имеющиеся в литературе (а также общеизвестные положения и сведения), в пояснительную записку не включаются. При необходимости дается ссылка на источник.

Требования к иллюстрациям

Поясняющие схемы, эскизы, графики и т.д. выполняются с помощью панели инструментов «Рисование» текстового редактора Word или с помощью любого графического редактора. Все рисунки и фотографии должны иметь двойную нумерацию – номер раздела и номер рисунка в разделе. Под рисунком дается подпись. Рисунки размещаются после ссылки на них в тексте.

Таблицы

Цифровой материал рекомендуется помещать в проекте в виде таблиц.

Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы слева, справа и снизу ограничиваются линиями.

На все таблицы должны быть ссылки в тексте.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всего проекта (например, «Таблица 1») или в пределах каждой части (например, «Таблица 1.1», «Таблица - 2.5»). Нумерация таблиц должна по стилю совпадать с нумерацией рисунков и формул.

Каждая таблица должна иметь содержательный заголовок, который помещают над соответствующей таблицей. Подчеркивать заголовок не следует. Заголовок и номер таблицы помещаются над таблицей без отступа от левого края текста, после слова и ее порядкового номера ставится тире и пишется заголовок.

При переносе таблицы на следующую страницу необходимо пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Эту страницу начинают с надписи «Продолжение табл.» с указанием ее номера. Кроме того, допускается повторение шапки таблицы на следующей странице.

Заголовки граф таблицы должны начинаться с прописных букв, подзаголовки со строчных, если последние подчиняются заголовку. Заголовки граф указываются в единственном числе. Графу «№ п/п» в таблицу включать не следует. Однако, если в таблице идет достаточно большой перечень наименований (более 10) возможно включение в таблицу графы «№ п/п».

Таблицу следует размещать так, чтобы читать ее без поворота; если такое размещение невозможно, таблицу располагают так, чтобы ее можно было читать, поворачивая работу по часовой стрелке. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы отсутствуют, то ставится прочерк. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Данные, отражаемые в таблицах, оформляются с использованием шрифта TimesNewRoman размером не более №12, через 1 интервал.

При наличии в тексте небольшого по объему цифрового материала его нецелесообразно оформлять таблицей, а следует давать в виде вывода (текста), располагая цифровые данные в колонки.

Ссылки

При использовании в курсовом проекте цитат, статистических данных и других материалов необходимо приводить источники, откуда они заимствованы. Эти указания оформляются сносками, в которых указываются инициалы и фамилии авторов, название цитируемого источника, том, часть, издательство, год издания, страница.

Сноски могут быть оформлены в виде обычной в конце страницы. При этом основная часть текста отделяется от сноски горизонтальной чертой. В конце цитаты (слова), к которой относится сноска, сверху ставится порядковая цифра или символ. Под чертой также ставится номер или символ соответствующей сноски, после чего пишется основной текст.

При ссылке на произведение после упоминания о нем в тексте дипломного проекта может использоваться так называемая концевая сноска. В этом случае, после указания в тексте произведения или цитаты из него в квадратных скобках проставляют номер, под

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 52</i>

которым оно значится в библиографическом списке. Например: [2] В необходимых случаях (обычно при использовании цифровых данных или цитаты) указываются и страницы, на которых помещается используемый источник. Например: [2, с.105]

Если в процессе написания теоретической, или других частей курсового проекта, используется материал периодической печати и других средств массовой информации, ссылки оформляются как сноски со сквозной нумерацией по всему курсовому проекту.

Ссылки на таблицы, рисунки приложения берутся в круглые скобки. При ссылках следует писать: «в соответствии с данными таблицы 3.5», «по данным рисунка 4.3», «в соответствии с приложением А», «... по формуле (2.1)».

Список использованных источников.

После заключения, представленного в проекте, приводится список использованных источников - ЛИТЕРАТУРА, оформленный в соответствии с существующими правилами (ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (утв. приказом № 1050-ст Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандартом) от 03 декабря 2018 года).

. Для курсового проекта используют, как правило, алфавитный принцип расположения материалов.

Список использованных источников группируется в алфавитном порядке и должен содержать не менее 5 наименований. Это должны быть источники, не более 5 летней давности публикации.

В начале списка нужно указать Федеральные законы, постановления Правительства, Указы Президента и региональные законодательные акты, а затем перечислить использованную литературу общего и специального характера в алфавитном порядке. При этом описание книг и статей располагаются в общем алфавите фамилий авторов и заглавий книг и статей (если автор не указан). Не рекомендуется в одном алфавите смешивать разные алфавиты (русский, латинский и др.)

4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

Тестовые задания разработаны с учетом профессиональных компетенций включающих общие компетенции:

- ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей (включают ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия (включают ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09);
- ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг (включают ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)
- ПК 2.4 Выполнение санитарно- эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

Примерные тестовые задания для текущего контроля по МДК.02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице

Задание № 1. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Выстройте логическую последовательность шагов процедуры выселения гостя:



- | | |
|------------------|---|
| 1. Первый шаг | А) Поиск профиля гостя в АСУ |
| 2. Второй шаг | Б) Проверка неоплаченных услуг |
| 3. Третий шаг | В) Поприветствовать гостя |
| 4. Четвертый шаг | Г) Выписка карточки гостя по системе АСУ |
| 5. Пятый шаг | Д) Оплата неоплаченных услуг |
| 6. Шестой шаг | Е) Оказание дополнительной помощи гостю с багажом |
| 7. Седьмой шаг | Ж) Выдача документов для закрытия счетов гостя |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г Д Е Ж

Задание 2. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сотрудник

Должностные обязанности

- | | |
|--|--|
| 1. Руководитель службы приема и размещения | А) Контролирует работу сотрудников и занимается решением нестандартных ситуаций и урегулированием конфликтных ситуаций |
| 2. Старший администратор | Б) Отвечает за финансовые операции, когда с администратора снята эта функциональная задача, принимает оплату проживания и полученные дополнительные услуги, занимается формированием счетов, выставляет различные чеки-квитанции, ведет учет финансовых операций и кассовую документацию |
| 3. Администратор | В) Регистрирует гостей во время заезда и оформление выезда гостя, работа по осуществлению бронирований, если гость приехал без предварительного бронирования или агенты по бронированию отсутствуют на рабочих местах, предоставление информации и решения вопросов гостей |
| 4. Кассир | Г) Управляет и контролирует всю деятельность службы, помогает решать трудные вопросы гостей, координирует и поддерживает взаимодействие с другими гостиничными отделами |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 3. Выстроить логическую последовательность этапов во время конфликтной ситуации:

1. А) Жалоба
2. Б) Поблагодарить гостя
3. В) Недовольство
4. Г) Проанализировать гостевую жалобу

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г



Задание 4. Сопоставьте стандарт поведения сотрудников в чрезвычайной ситуации (при обнаружении предмета, вызывающего подозрение):

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1.Администратор | А)Вызвать полицию |
| 2.Охранник службы безопасности | Б)Не прикасаться к предметам, вызывающим подозрение, так как они могут содержать взрывное устройство |
| 3.Сотрудник гостиницы | В)Обозначить опасную территорию и закрыть доступ к ней до приезда специального наряда милиции |
| 4.Охранник службы безопасности | Г) Приостановить пропуск людей и въезд автотранспорта на территорию гостиницы |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 5. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1.Консьерж | А) Служба приема и размещения |
| 2.Агент по бронированию | |
| 3.Дворецкий | |
| 4.Администратор | |
| 5.Ночной аудитор | Б) Служба бронирования и продаж |
| 6.Менеджер по работе с туристическим сегментом | |
| 7.Швейцар | |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 6. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Администратор должен знать | А) Системы оплаты и процедуры расчета с гостями |
| 2. Администратор должен уметь | Б) Отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения |
| | В) Расположение всех служб и подразделений средств размещения |
| | Г) Взаимодействовать с иностранными гостями на английском языке |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 7. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

- | | |
|------------------|---|
| 1.Гостеприимство | А) Ключевая категория индустрии гостеприимства,которая раскрывает |
|------------------|---|



2. Front-Office
3. Front-Desk
4. Операционная деятельность в гостиничном бизнесе
- Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
- А Б В Г
- сущность гостиничного дела, ориентирована на человека, это философия поведения, которая определяется основным принципом: «все для гостя», «гость всегда прав»
- Б) Технологические действия, выполняемые сотрудниками для гостя, оказание услуг на качественном уровне
- В) Название гостиничной службы в средстве размещения
- Г) Рабочее место сотрудника службы приема и размещения

Задание 8. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Служба бронирования
2. Служба безопасности
3. Финансовая служба и бухгалтерия
4. Административно - хозяйственная служба
- Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
- А Б В Г
- А) Одна из основных служб отеля с которой происходит взаимодействие службы приема и размещения по вопросам координации номеров, готовых к заселению
- Б) Служба, ведущая финансовую отчетность и проверку платежей и начислений
- В) Служба, отвечающая за обеспечение безопасности гостей и сотрудников гостиничного предприятия
- Г) Служба, отвечающая за предварительное бронирование номеров в гостиничном предприятии

Задание 9. Выберите правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя по предварительному бронированию в гостиницу.

1. Поиск профиля гостя в АСУ
2. Повторение всех деталей бронирования
3. Выяснение имени гостя
4. Приветствие
- Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
- А Б В Г
- А) Первый этап
- Б) Второй этап
- В) Третий этап
- Г) Четвёртый этап



Задание 10. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Служба Housekeeping | А. Служба, осуществляющая взаимодействие с гостями на всех этапах их пребывания в отеле |
| 2. Служба бронирования | Б. Служба, обеспечивающая безопасность гостей и сотрудников в отеле |
| 3. Служба безопасности | В. Служба гостиницы, отвечающая за уборку номеров, предоставление дополнительных услуг по запросам гостей |
| 4. Служба приема и размещения | Г. Служба, отвечающая за прием и обработку предварительных заявок на бронирование номеров и гостиничных услуг |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 12. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Тактичность | А. Способность персонала легко и эффективно общаться с разными людьми |
| 2. Коммуникабельность | Б. Умение сотрудника вести себя деликатно и внимательно в общении с гостями |
| 3. Терпимость | В. Правила поведения, основанные на моральных принципах, которым должен следовать персонал отеля |
| 4. Этические нормы | Г. Важное качество сотрудника при работе с требовательными или недовольными гостями |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 13. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Выберете правильную последовательность действий, на этапе заселения гостя в гостиницу:

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Прощание | А) Первый этап |
| 2. Предоставление дополнительной информации | Б) Второй этап |
| 3. Помощь с багажом | В) Третий этап |
| 4. Выдача ключей | Г) Четвёртый этап |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г



Задание 14. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Бронирование | А) Документ, дающий право на заселение в данную гостиницу со всеми выбранными параметрами |
| 2. Подтверждение бронирования | Б) Документ, подтверждающий снятие подтвержденной брони |
| 3. Аннуляция бронирования | В) Количество календарных дней до даты заезда |
| 4. Сроки аннуляции | Г) Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 15. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

- | | |
|--|---|
| 1. Индивидуальный гость | А) Наличными денежными средствами |
| 2. Корпоративный гость и туристские группы | Б) Безналичный расчет по выставленному счету |
| | В) Банковской картой |
| | Г) При выезде выдается закрывающий документ (акт об оказании услуг, оригинал счета) |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите действия администратора во время процедуры бронирования номера гостю:

- | | |
|---|--|
| 1. Выслушать гостя и все его пожелания | А) Предложить гостю варианты размещения на его даты |
| 2. Поинтересоваться у гостя, останавливался ли он ранее в отеле | Б) Уточнить у гостя его пожелания |
| 3. Если выяснилось, что гость впервые в отеле | В) Выразить благодарность гостю за выбор и найти карту гостя в системе лояльности или информацию о его предпочтениях |
| 4. После получения уточняющей информации | Г) Обязательно уточнить у гостя информацию о бронировании (дату бронирования, категорию номера и т.д.) |



Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите последовательность действий при аннуляции бронирования:

- | | |
|------------------|--|
| 1. Первый шаг | А) Проверить сроки аннуляции |
| 2. Второй шаг | Б) Заявка переводится в статус «отмена бронирования» |
| 3. Третий шаг | В) Запросить ФИО/номер подтвержденного бронирования |
| 4. Четвертый шаг | Г) Присвоение отмененному бронированию идентификационного номера |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 18: К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте основной вид деятельности администратора:

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Выписка гостя; побудка гостей; заселение гостей; обработка заявок на бронирование | А) Утренняя смена |
| 2. Регистрация гостей; показ отеля потенциальным гостям и партнерам; предоставление необходимой информации гостям | Б) Дневная смена |
| 3. Отдых от рабочих обязанностей | В) Ночная смена |
| 4. Проведение ночного аудита; сверка счетов гостей; подготовка отчетов; побудка гостей | Г) Выходной |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 19. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятию информации из других служб:

- | | |
|-------------------------|---|
| 1) Хозяйственная служба | А. Сверка оплат по безналичному расчету |
| 2) Техническая служба | Б. Изменение статусов номеров (чистый — грязный), готовность номеров к заселению, дополнительная комплектация |



3) Бухгалтерия

номеров, забытое гостями личное имущество, наполнение мини-бара
В. Замена сломавшегося оборудования номерного фонда, обновление статуса номера с выводом его из системы продаж (out of service, out of order), заявки на ремонт оборудования

4) Ресторанная служба

Г. Сверка оплат по безналичному расчету, о количестве гостей на завтрак, о подготовке ланч-боксов, о бронировании столиков в ресторане

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 20. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите работника СПиР с требованиями, которые к нему предъявляются:

1) Администратор

А. Высокий уровень английского языка, опыт работы в сфере гостеприимства, навыки работы с АСУ, знание кассовой дисциплины, клиентоориентированность

2) Консьерж

Б. Знание английского языка (хотя бы базовый уровень), коммуникабельность, вежливость, умение работать в команде

3) Швейцар

В. Владение информацией о достопримечательностях, бизнес-ресурсов, предприятий общественного питания города, в котором расположен отель, основы деловой переписки, базовые навыки АСУ

4) Руководитель СПиР

Г. Обязательный опыт работы в отеле, организаторские способности, хорошие коммуникабельные навыки, знание законодательной базы в сфере предоставления гостиничных услуг, миграционного учета, основы психологии и международные стандарты гостеприимства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 21. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1) НК

А. Служба по подбору персонала

2) ФО

Б. Служба гостиничного хозяйства и номерного фонда



3) F&B

В. Служба приема и размещения

4) HR

Г. Ресторанная служба

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1

2

3

4

Задание 22. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите виды деятельности администратора в зависимости от смены:

1) Утренняя смена

А. Проведение ночного аудита

2) Дневная смена

Б. Выписка гостей

3) Ночная смена

В. Регистрация гостей (заезды)

4) Утренняя смена

Г. Побудка гостей

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1

2

3

4

Задание 23. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите виды деятельности администратора в зависимости от смены:

1) Утренняя смена

А. Регистрация и постановка на учет
российских и иностранных граждан

2) Дневная смена

Б. Снятие кассового отчета и закрытие
смены в АСУ

3) Ночная смена

В. Показ отеля потенциальным гостям и
партнерам

4) Дневная смена

Г. Заполнение журнала передачи смены

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1

2

3

4

Задание 24. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Соотнесите службу с их обязанностями по передаче/принятии информации:

1) Служба продаж и
маркетинга

А. Подача заявок на закупку необходимых
расходных материалов и прочей канцелярской
продукции

2) Служба бронирования

Б. Сверка бронирований, передача документов
(заявка. подтверждение
до заезда - back up)

3) Служба безопасности

В. Заезжающие и проживающие VIP-гости, время
заезда — выезда групп, проведение экскурсии по
отелю для гостей и партнеров

4) Служба закупок

Г. Обмен информацией о подозрительных
предметах и гостях, совместная проверка номеров, в
которых
гости в течение суток не подавали признаков
жизни, помощь в нестандартных ситуациях



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 25. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Соотнесите этапы техники LAST:

- | | |
|--------------|------------------------|
| 1) Listen | А. Решить проблему |
| 2) Apologize | Б. Поблагодарить гостя |
| 3) Solove | В. Извиниться |
| 4) Thanks | Г. Выслушать |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 26. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Установите соответствие между источником бронирования с особенностями продления проживания гостей:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1) Организация | А. Продление возможно только после письменной заявки от турфирмы (с сохранением специального тарифа), либо по текущему открытому тарифу отеля |
| 2) Турфирма | Б. Продление по корпоративному тарифу возможно только после письменной заявки на продление от организации |
| 3) Системы онлайн-бронирования (ОТА) | В. Гость самостоятельно бронирует номер через систему бронирования или продляет проживание у стойки в отеле (тариф может отличаться) |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 27. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Установите соответствие между причинами конфликтов с основными факторами, влияющими на негативный настрой гостей:

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| 1) Объективные причины | А. Психологический тип гостя |
| 2) Субъективные причины | Б. Потребительский «терроризм» |
| 3) Объективные причины | В. Низкий уровень сервиса |
| 4) Субъективные причины | Г. Несоответствие ожиданиям |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 28. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Установите соответствия между названием процесса организации группового заселения и характеристикой:



- | | |
|---|---|
| 1) Создание специализированного отдела или команды и определение условий и ценовой политики | А. Предоставьте группе всю необходимую информацию о гостинице и услугах, а также контактные данные ответственного менеджера |
| 2) Процесс бронирования | Б. Информировать все соответствующие отделы: ресторан, службу уборки и ресепшен о групповом бронировании и специальных требованиях; если группа планирует мероприятия, конференции или банкеты, убедитесь, что все необходимые ресурсы и помещения забронированы и подготовлены |
| 3) Координация и подготовка | В. Соберите всю необходимую информацию о группе, включая количество гостей, даты пребывания, типы номеров и дополнительные услуги |
| 4) Сопровождение группы | Г. Подготовьте процесс быстрой регистрации группы по прибытии. Если возможно, организуйте отдельную стойку регистрации для групповых заездов; установите четкие условия бронирования, включая минимальное количество номеров, сроки подтверждения и отмены |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1

2

3

4

Задание 29. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте операционную процедуру с её ключевой задачей.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| А) Заезд гостя | 1 Обеспечение гостя необходимой информацией о услугах отеля, расписании, правилах проживания. |
| Б) Выезд гостя | 2 Регистрация гостя, распределение номера, выдача ключа, формирование первого впечатления об отеле. |
| В) Бронирование | 3 Фиксация деталей предстоящего пребывания гостя, подтверждение доступности номера. |
| Г) Оказание информационной поддержки. | 4 Оформление расчётов, возврат ключей, финальное взаимодействие с гостем, сбор обратной связи. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А

Б

В

Г

Задание 30. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

B

B

бРазговаривать, опираясь только на
внятные критерии, не идти на уступки без



обоснованных причин.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г Д Е

Задание 33. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте требование к организации работы службы приёма и размещения с целью:

- | | |
|---|---|
| А) Создание регламента для всех операционных процедур | 1 Оптимизация времени обслуживания гостя, повышение эффективности работы |
| Б) Установление чёткого алгоритма действий для каждой процедуры | 2 Обеспечение единообразия и качества сервиса, минимизация ошибок |
| В) Определение временных рамок для операционных процедур | 3 Стандартизация работы службы, обеспечение предсказуемости процессов |
| Г) Умение администратора определять психотип гостя и его настроение | 4 Персонализация обслуживания, повышение удовлетворённости гостя, предотвращение конфликтов |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 34. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

- | | |
|--|---|
| А) АСУ (автоматизированная система управления) | 1 Кодировка карт-ключей с занесением информации: уникальный код гостиницы, номер комнаты гостя, сроки проживания. |
| Б) Энкодер | 2 Обработка телефонных звонков, тарификация переговоров с указанием даты, времени, набранного номера и продолжительности разговора. |
| В) POS-терминал | 3 Бронирование номеров, регистрация гостей, финансовые расчёты, изменение статуса номера (занятый, свободный и т. д.). |
| Г) Мини-АТС | 4 Копирование документов, необходимых в работе СПиР. |
| Д) МФУ | 5 Приём к оплате платёжных карт (с чипом, магнитной полосой и бесконтактных), работа с детектором и счётчиком банкнот. |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г Д

Задание 35. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте характеристику оборудования с его типом.

- | | |
|---|------------|
| А) Специализированный компьютер, в который заводятся внешние телефонные линии | 1 Энкодер |
| Б) Устройство для кодировки электронных | 2 Мини-АТС |



ключей

В) Программно-техническое устройство для приёма платёжных карт 3 МФУ

Г) Система для автоматизации процессов бронирования и регистрации 4 АСУ (автоматизированная система управления)

Д) Устройство для размножения бумажных документов 5 POS-терминал

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г Д

Задание 36. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте этап утренней смены администратора с соответствующим действием:

А) Начало смены (пересменка) 1 Подготовка к ожидаемому заезду: сверка готовности номеров с хозяйственным отделом.

Б) Подготовка к массовому выезду гостей (10:00–12:00) 2 Получение информации от коллег о текущем состоянии дел, ознакомление с журналом передачи смены, проверка загрузки отеля, планируемых заездов/выездов, наличие VIP-гостей и групп, заказов от гостей, проверка разменных денег в кассе.

В) После завершения выезда гостей. 3 Сверка начислений и счетов гостей, подготовка информационных счетов для гостей, которые не пользовались дополнительными услугами, контроль процесса выезда, помощь сотрудникам, информирование гостей о дополнительной оплате за продление проживания после расчётного часа.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В

Задание 37. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте тип информации, которую администратор фиксирует в журнале передачи смены с ситуацией:

А) Информация о загрузке отеля и гостях 1 Жалоба гостя на шум в номере, поломка мини-бара в номере ..., конфликт с гостем из-за ошибки в счёте.

Б) Особые случаи и нестандартные ситуации 2 Время заезда группы из 20 человек — 11:30, проживание VIP-гостя в номере 15, заказ завтрака в номер для гостя из 77-го номера.

В) Запросы и заявки от гостей. 3 Заявка на ремонт кондиционера в номере



47, запрос на предоставление
дополнительного полотенца, просьба
перенести время заезда на 30 минут.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В

Задание 37. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте временные промежутки с ключевыми задачами администратора в утреннюю смену:

А) До 10:00

1 Подготовка к заезду гостей: сверка готовности номеров, координация с хозяйственным отделом, подготовка документов для новых гостей.

Б) 10:00–12:00

2 Массовый выезд гостей: сверка счетов, контроль процесса выезда, помощь сотрудникам, информирование гостей о продлении проживания.

В) После 12:00.

3 Пересменка и подготовка к выезду: получение информации о состоянии дел, проверка загрузки отеля, планируемых заездов и выездов, наличие VIP-гостей, проверка кассы.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В

Задание 38. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте вид деятельности администратора с соответствующей сменой, во время которой она выполняется:

А) Проведение ночного аудита

1 Утренняя смена

Б) Выписка гостя

2 Дневная смена

В) Предоставление необходимой информации гостям

3 Ночная смена

Г) Снятие кассового отчёта и закрытие смены в АСУ

Д) Подготовка отчётов

Е) Обработка заявок на бронирование.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г Д Е

Задание 39. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте задачи администратора с их приоритетной сменой, исходя из специфики работы на ресепшн:

А) Назначение номеров под заезд следующего дня

1 Утренняя смена

Б) Побудка гостей

2 Дневная смена



В) Регистрация гостей (заезды) 3 Ночная смена

Г) Отслеживание входящей
корреспонденции в корпоративной
электронной почте

Д) Сверка счетов гостей

Е) Показ отеля потенциальным гостям и
партнёрам

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г Д Е

Задание 40. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте описание деятельности с соответствующей сменой, в которой эта деятельность наиболее актуальна:

А) Деятельность, сосредоточенная на 1 Утренняя смена
финансовых и итоговых процедурах: аудит,
сверка счетов, подготовка отчётов.

Б) Деятельность, связанная с активным 2 Дневная смена
взаимодействием с гостями: выписка,
регистрация заездов, побудка, обработка
бронирований.

В) Деятельность, сочетающая 3 Ночная смена
информационные и организационные
задачи: предоставление информации,
отслеживание корреспонденции, показ
отеля.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В

Задание 41. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите функции службы приема и размещения с действиями:

1. Формирование лояльности гостей А. Оценка уровня обслуживания
2. Регистрация и размещение Б. Основная функция СПиР
3. Контроль качества сервиса В. Процесс заселения гостей
4. Расчет и выписка Г. Завершение проживания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 42. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Известно, что служба приема и размещения взаимодействует с другими гостиничными службами. Сопоставьте ситуацию и службу, в которую сотрудник СПиР должен обратиться для решения данной ситуации.

1. Хаускипинг	А) Недовольный клиент на стойке ресепшн начал угрожать
---------------	--



	администратору, в том числе применением физической силы
2. Guest Relation	Б) Гость заказал услугу «полный пансион»
3. Служба питания	В) Гость позвонил на стойку ресепшн и сообщил информацию о том, что в номере предыдущие гость забыли личную вещь
4. Служба безопасности	Г) Администратор узнал, что у VIP-гостя, недавно заселившегося, скоро день рождения, и он собирается праздновать его в отеле

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 43. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Расположите в правильной последовательности алгоритм работы с миграционным учетом гостей в объектах размещения.

1. Первый шаг	А) Снятие гостя с миграционного учета, и выдача ему уведомления, подтверждающего корректность всех данных
2. Второй шаг	Б) Сбор документов у гостя при его заезде в гостиницу
3. Третий шаг	В) Передача данных в территориальный МВД
4. Четвертый шаг	Г) Регистрация в отельной системе учета (например, HRSPassportManager)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А Б В Г

Задание 44. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите типы питания с их подробной характеристикой:

- | | |
|---------------------------|--|
| 1) BB (Bed and Breakfast) | А. Тип питания, при котором в стоимость проживания включён полный комплекс услуг питания и напитков, как правило, без ограничений по времени и количеству, а также дополнительные сервисы, такие как закуски, развлекательные программы и использование инфраструктуры отеля |
| 2) HB (Half Board) | Б. Тип питания, при котором в стоимость проживания включён только утренний приём пищи, обычно в формате «шведский стол» или континентальный завтрак, без предоставления обеда и ужина |
| 3) FB (Full Board) | В. Тип питания, при котором в стоимость проживания включены два приёма пищи — завтрак и ужин, при этом обед оплачивается гостем дополнительно |
| 4) AI (All Inclusive) | Г. Тип питания, при котором в стоимость проживания включены три основных приёма пищи — завтрак, обед и ужин, без дополнительных перекусов и напитков |

вне установленных приёмов пищи

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 45. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите виды гостей, размещающихся в гостинице, с их подробными характеристиками:

- | | |
|--------------------------|---|
| 1) Индивидуальный турист | А. Гость, для которого характерны повышенные требования к уровню сервиса, конфиденциальности, качеству обслуживания и индивидуальному подходу со стороны персонала гостиницы, включая предоставление дополнительных услуг и привилегий |
| 2) Деловой гость | Б. Гость, прибывающий в гостиницу с целью выполнения служебных обязанностей, участия в деловых встречах, переговорах, конференциях или командировках, и, как правило, заинтересованный в наличии рабочей зоны, высокоскоростного интернета и бизнес-услуг |
| 3) Группа | В. Гость, совершающий путешествие самостоятельно, без участия туристических групп или организаторов, самостоятельно планирующий маршрут, бронирование проживания и дополнительные услуги |
| 4) VIP-гость | Г. Гость, размещающийся в гостинице в составе организованной туристической группы, заезд которой осуществляется по заранее согласованной программе, с единым графиком проживания, питания и экскурсий |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 46. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между типами номеров и их особенностями:

- | | |
|-----------|---|
| 1) Twin | А. Номер с одной двуспальной кроватью |
| 2) Double | Б. Номер с двумя отдельными кроватями |
| 3) Single | В. Номер с одной кроватью для одного человека |
| 4) Suite | Г. Просторный номер с отдельной спальней и гостиной |



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 47. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между видами гостиничных документов и их назначением:

- | | |
|--------------------------|--|
| 1) Паспорт гостя | 1. Документ, подтверждающий личность гостя |
| 2) Регистрационная карта | 2. Документ, который гость заполняет при заезде, включая персональные данные и согласие с правилами проживания |
| 3) Счет | 3. Финансовый документ, отражающий все расходы гостя за время проживания |
| 4) Ваучер | 4. Подтверждение предварительного бронирования или оплаты услуги |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 48. Впишите недостающие смены в таблицу -расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ПН по ПТ;
- необходимо усилить ночную смену в ЧТ и ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	У	У	У	У	У	И	О
2. Лебедев О.Ю.	У	У	У	У	У	О	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д



4. Соколов М.И.	Д	<u>2</u>	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	Н	О	О	У	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	О	Д	О	Д	Д	Д	Д
8. Морозов И.С.	О	Н	<u>3</u>	М(н)	М(н)	О	У
9. Голубев Е.П.	М(у)	О	Д	Н	Н	Н	<u>4</u>

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 49. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ВТ по СБ;
- необходимо усилить ночную смену в ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ВС и ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	<u>1</u>	У	У	У	У	У	О
2. Лебедев О.Ю.	О	<u>2</u>	У	У	У	У	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	Д	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	<u>3</u>	О	О	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н



7. Иванов М.М.	У	Д	Д	Д	Д	О	<u>4</u>
8. Морозов И.С.	У	М(у)	О	О	М(у)	У	У
9. Голубев Е.П.	М(у)	О	Н	Н	Н	Н	О

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 50. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Условия для составления расписания.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с ВТ по СБ;
- необходимо усилить ночную смену в ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ВС и ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	О	У	У	У	У	У	О
2. Лебедев О.Ю.	<u>1</u>	У	У	У	У	У	О
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	Д	Д	О	О	У	У
5. Попов А.А.	Н	Н	Н	О	О	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	У	Д	Д	<u>3</u>	Д	О	О



8. Морозов И.С.	У	М(у)	О	О	М(у)	У	У
9. Голубев Е.П.	М(у)	<u>2</u>	Н	Н	<u>4</u>	Н	О

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1

2

3

4

Задание 51. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника не могут выходить на смены в ПН и в ПТ;
- необходимо усилить ночную смену в ЧТ и ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	О	У	У	4	О	1	Д
2. Лебедев О.Ю.	О	У	У	У	О	У	У
3. Кузнецов К.Д.	Д	О	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	3	Д	Д	О	У	У	2
5. Попов А.А.	Н	Н	Н	О	У	О	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	О	О	Н	Н	Н	Н
7. Иванов М.М.	У	Д	О	Д	Д	О	У
8. Морозов И.С.	У	Н	Н	М(Н)	М(Н)	О	О
9. Голубев Е.П.	М(у)	О	Д	Н	Н	Н	О

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1

2

3

4

Задание 52. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника не могут выходить на смены строго во ВТ и в СБ;
- необходимо усилить ночную смену в ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ВТ и ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	1	О	У	У	У	О	У
2. Лебедев О.Ю.	У	О	У	У	У	О	У
3. Кузнецов К.Д.	О	У	О	Д	Д	Д	Д
4. Соколов М.И.	Д	Д	2	О	О	У	Д
5. Попов А.А.	Н	3	Н	О	О	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	Н	О	Н	Н	Н	О
7. Иванов М.М.	Д	Д	Д	Д	Д	О	О
8. Морозов И.С.	О	М(у)	Н	О	М(у)	У	Н
9. Голубев Е.П.	М(у)	У	О	Н	Н	Н	4

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 53. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;

- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника не могут выходить на смены строго в СР и ВПТ;
- необходимо усилить дневную смену в СР и ПТ из-за большого потока туристов, утреннюю в ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	1	У	О	У	О	У	У
2. Лебедев О.Ю.	У	У	О	У	4	У	У
3. Кузнецов К.Д.	Д	Д	М(д)	О	Д	О	Д
4. Соколов М.И.	О	Д	Д	Д	М(д)	О	Н
5. Попов А.А.	О	2	Н	О	У	Д	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	Н	Н	О	У	Д	О
7. Иванов М.М.	М(у)	О	У	Н	Н	Н	О
8. Морозов И.С.	Н	О	У	Н	Н	Н	О
9. Голубев Е.П.	Д	О	Д	Д	Д	О	3

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 54. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника не могут выходить на смены строго в ПНи вЧТ;
- необходимо усилить дневную смену в СБ и ВС из-за большого потока туристов, утреннюю в ПН;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	О	1	У	О	3	У	У
2. Лебедев О.Ю.	О	У	У	О	Д	Д	Д
3. Кузнецов К.Д.	У	О	Д	Д	Д	Н	О
4. Соколов М.И.	Д	Д	О	Д	О	М(д)	Д
5. Попов А.А.	Н	Н	О	У	Н	О	Н
6. Зайцев Р.К.	Н	Н	Н	Н	О	О	4
7. Иванов М.М.	М(у)	Д	О	У	Н	Н	О
8. Морозов И.С.	Д	О	Н	Н	О	Д	М(д)
9. Голубев Е.П.	У	О	2	О	У	У	У



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4

Задание 55. Впишите недостающие смены в таблицу - расписание.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами – не меньше 2 смен;
- 2 выходных в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника не могут выходить на смены строго в ПНи во ВТ;
- необходимо усилить дневную смену в СБ и ВС из-за большого потока туристов, утреннюю в ВТ;
- условные обозначения:

У - утренняя смена с 7:00 до 15:30

Д - дневная смена с 15:00 до 23:00

Н - ночная смена с 23:00 до 7:30

О - выходной день

М - усиление смены

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов, ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

ФИО администраторов	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1. Смирнов А.В.	О	О	У	У	У	У	Н
2. Лебедев О.Ю.	О	О	1	У	У	У	Д
3. Кузнецов К.Д.	Н	Н	О	Д	3	Н	О
4. Соколов М.И.	О	У	Д	Д	О	М(д)	Д
5. Попов А.А.	Д	Д	О	Н	Н	Н	О
6. Зайцев Р.К.	Н	Н	Н	О	О	Д	4
7. Иванов М.М.	У	М(y)	О	2	Н	О	У
8. Морозов И.С.	Д	Д	Н	О	О	Д	М(д)
9. Голубев Е.П.	У	У	Д	О	Д	О	У

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1 2 3 4



Критерии оценки:

Оценка «отлично» - если обучающийся правильно составил расписание в отведенное время.

Оценка «хорошо» - если обучающийся правильно составил расписание, но не значительно нарушил временной промежуток времени (до 5 мин).

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся допустил небольшую погрешность в составление расписания, но не значительно нарушил временной промежуток времени (до 10 мин).

Типовые задания для оценки освоения МДК 02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Задание 1

Сопоставьте термин с его определением

1. Adjoining room	А) Штат горничных
2. Chambermaids	Б) Номера, соединенные одной межкомнатной дверью, которую можно закрыть на ключ (контакты). Могут продаваться как единый номер для семьи, например, или как отдельные номера разным гостям
3. Amenity Order	В) Ребенок, как правило, до 12 лет
4. CHD	Г) Бланк заказа на комплимент гостям

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 2

Сопоставьте названия отеля, с их характеристикой

1. Бутик-отель	А) Коллаборация с музеями; сотрудничество с художниками/писателями
2. Дизайн-отель	Б) Роскошь камерная атмосфера; индивидуальный подход
3. Арт-отель	В) Уникальный интерьер; концептуальные стилистические решения; акцент на именитых дизайнерах-авторах проекта
4. Спа-отель	Г) Акцент на ЗОЖ и бьюти-индустрию; высокая стоимость услуг

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 3

Сопоставьте названия отеля, с их характеристикой



1. Эко-отель	А) Присутствие ярко выраженной тематической направленности в интерьере, услугах
2. Тематический-отель	Б) Использование исторической легенды в целях позиционирования; сохранение фасада и интерьеров в первоначальном виде
3. Исторический отель	В) В отличие от гостиниц номера в таких отелях оборудованы оргтехнично, в таких отелях есть конференц-залы для проведения деловых встреч, холлы оснащаются информационным табло
4. Бизнес-отель	Г) Наличие эко-сертификата; ресурсосберегающие технологии; использование экологических материалов

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 4

Сопоставьте гостиничные услуги, с тем, что в них входит

1. Основные	А) Рум-сервис; СПА; аренда зала
2. Сопутствующие	Б) Завтрак; посещение тренажёрного зала
3. Дополнительные	В) Размещение
4. Бесплатные	Г) Вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции; побудка к определенному времени; предоставление кипятка

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 5

Сопоставьте термин с его определением

1. DN	А) предупреждающие таблички: «Пожалуйста, уберите мой номер» или «Не беспокоить»
2. Door hangers	Б) Административно-хозяйственная служба
3. Double, DBL	В) Номер с одной двуспальной кроватью



4. Housekeeping (HSK)	Г) выездной, но гость ещё не расплатился
-----------------------	--

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 6

Сопоставьте термин с его определением

1. Housekeeper's report	А) Отчет о состоянии комнат (уборка, ремонт и т.д.)
2. C/O(Check out)	Б) Номер занят
3. C(Clean)	В) Выезд
4. O (Occupied)	Г) Чистый номер

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 7

Сопоставьте термин с его определением

1. Master Key	А) Тайный гость
2. MB	Б) Номер свободен
3. V (Vacant)	В) Основное здание гостиничного комплекса
4. Mystery Guest	Г) Ключ, который заменяет все ключи от всех номеров отеля

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 8

Сопоставьте термин с его определением

1. B.T.(Bath towel)	А) Банное полотенце
2. H.T.(Hand towel)	Б) Полотенце для рук
3. F.T.(Face towel)	В) Полотенце для лица
4. ОС или OCC	Г) Жилой или занятый номер

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:



1	2	3	4

Задание 9

Сопоставьте термин с его определением

1. Out of Service (OOS)	А) Штатный сотрудник
2. D.N.D.(Do not disturb)	Б) Гость, который уехал тайком, оставив неоплаченный чек
3. Skipper	В) Номер выведен из продажи по причине поломки оборудования, нехватки комплектации, проведения генеральной уборки и пр.
4. E.T.E.(Full time employee)	Г) Не беспокоить

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 10

Сопоставьте термин с его определением

1. Sieep out	А) Вечерний сервис
2. H.W.C.(Handle with care)	Б) Гость прописан, но не ночевал
3. DO	В) Использовать бережно
4. Turn down	Г) Выезд гостя намечен на текущую дату, но процедуры выписки

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 11

Сопоставьте термин с его определением

1. TWIN	А) Важный гость
2. HU(House Use)	Б) Ранний заезд
3. VIP (very important person)	В) Бесплатно в служебных целях
4. EC(Early Check-in)	Г) Двухместный номер с двумя отдельными кроватями

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4
---	---	---	---



--	--	--	--

Задание 12

Сопоставьте термин с его определением

1. LC(Late Check out)	А) Гости знаменитости, известные политики, артисты и т.д.
2. VVIP (very VIP)	Б) Бесплатно в служебных целях
3. HU(House Use)	В) Поздний выезд
4. VC (Vacant and Clean)	Г) Номер свободный и чистый

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 13

Сопоставьте термин с его определением

1. VCI	А) Номер свободный, чистый и проверен супервайзером, готов
2. VR(Vacant and Ready)	Б) Гость не заехал по брони
3. MUR(Wake-Up Room)	В) Номер свободен и готов к заселению
4. NS (No Show)	Г) Прошу убрать номер

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 14

Сопоставьте термин с его определением

1. VD(Vacantand Dirty)	А) Номер занят и чистый
2. OC(Occupied and Clean)	Б) Дополнительная кровать
3. Extra bed	В) Номер грязный и занят
4. OD(Occupied and Dirty)	Г) Номер свободный и грязный, например, после выезда

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 15

Сопоставьте термин с его определением



1. DP или DEP (Departure)	А) Гость заселился, но не ночевал в отеле, признаков его нахождения в номере нет
2. Family Room	Б) Выездной, гость уже выписался
3. SO(Sleep Out)	В) Службы отеля, работа которых не связана с прямым обслуживанием (скрыта от гостей)
4. Back of the House	Г) Семейный номер, размером больше стандартного

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 16. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

- | | |
|--------------|--------------------------------------|
| 1.Рум-сервис | А. Основная услуга |
| 2.Проживание | Б. Дополнительная услуга, платная |
| 3.Кипяток | В. Дополнительная услуга, бесплатная |

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 17. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.NS	А.номер занят и чистый
2.OC	Б.номер грязный и занят
3.OD	В.гость не заехал по брони
4.SO	Г.гость заселился, но не ночевал в отеле, признаков его нахождения в номере нет

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 18. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1.Руководитель службы	А.Полная уборка номеров после выезда гостя
-----------------------	--



2. Старшая горничная	Б. Ежедневная и генеральная уборка лобби, холлов, коридоров и тд.
3. Горничная	В. Ежедневная проверка убранных номеров
4. Уборщик общественных зон	Г. Планирование, организация и контроль работы всей службы

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 19. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Стандарты внешнего вида	А. Описывают технологический процесс оказания услуги с алгоритмом и таймингом
2. Стандарты поведения	Б. Содержат требования к одежде, обуви, причёске, гигиене
3. Стандарты операционных услуг	В. Регламентируют нормы общения между коллегами и с гостями

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 20. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Сопоставьте тип гостиницы с его ключевой особенностью.

А) Деловой (бизнес-отель)	1. Ориентирован на отдых и досуг, включает СПА-услуги, игровые комнаты, семейные номера.
Б) Туристический (рекреационный)	2. Специализируется на кратковременном проживании (от нескольких часов до суток), часто расположен рядом с аэропортами или транспортными узлами.
В) Транзитный.	3. Предоставляет широкий спектр конференц-услуг (залы для мероприятий, бизнес-центр, аренда ноутбуков), рассчитан на деловых путешественников.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3



Задание 21. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1.Размещение	А. Бесплатная
2. Швейный набор	Б.Основная
3.СПА	В. Дополнительная

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 23. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Что должна делать горничная, если в номере неисправность сантехники?

1.Самостоятельно устранить неисправность	А.Да
2.Сообщить гостю, чтобы он вызвал мастера	Б.Нет
3.Оформить заявку в инженерно-техническую службу	В.Нет

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 24. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

А) Гостиницы, которые пытаются привлечь как можно больше сегментов рынка, сочетая услуги для бизнес-туристов и отдыхающих	1.Смешанный тип гостиничных предприятий;
Б) Гостиницы, которые ярко выражают некую идею или концепцию (например, арт-отели), зачастую имеют уникальное позиционирование.	2.Базовая (узкоспециализированная) модель гостиничного предприятия;
В) Гостиницы, которые в основном ориентированы на одну узкую целевую группу (например, только на бизнес-туристов или только на отдыхающих).	3.Концептуальные отели

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3



Задание 25. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите утверждения о гостиничных услугах с их характеристиками

А) СПА-отель отличается от других типов гостиниц по спектру услуг	1.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
Б) Сопутствующие услуги не следует называть «бесплатными»	2.Потому что их стоимость уже включена в цену проживания, и обозначение их как «бесплатных» обесценивает их значимость
В) Для апарт-отелей уборка номера может не входить в перечень обязательных услуг	3.Так как услуги СПА-отеля могут использоваться не только резидентами, но и жителями города, гостями из других отелей
Г) Обязательные бесплатные услуги предоставляются независимо от категории гостиницы	4.Законодательство не обязывает апарт-отели предоставлять эту услугу, это зависит от политики конкретного предприятия.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 26. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите утверждения о внедрении технологий в гостиничном сервисе с соответствующими примерами в левом столбце:

А) Система, уже внедрённая в некоторых отелях для упрощения регистрации гостей	1.Взаимодействие гостя с искусственным интеллектом
Б) Формат бронирования, который может стать преобладающим в ближайшем будущем	2.Система самостоятельной регистрации
В) Технология, активное внедрение которой вызывает дискуссии о снижении уровня гостеприимства	3.Уборка помещений (включая уборку пыли, смену постельного белья и т. д.)
Г) Вид работ, который практически невозможно полностью доверить роботам	4.Онлайн-формат бронирования

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 27. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите характеристики административно - хозяйственной службы с ее особенностями:

А) Ключевая роль службы в восприятии отеля гостями	1.Тесная взаимосвязь с службой приёма и размещения (СПиР), в некоторых отелях службы объединены в службу управления номерным фондом.
Б) Особенность взаимодействия горничных с гостями	2.Чистота номеров и общественных зон — основной показатель, влияющий на отзывы и рейтинги отеля.
В) Взаимосвязь службы с другими подразделениями отеля	3.Услуги оказываются «сознательно незаметно» для гостя, прямого взаимодействия «гость — сотрудник» нет.



Г) Критерий, по которому можно оценить уровень сервиса отеля.		4.Уровень чистоты в отзывах и рейтингах напрямую отражает качество сервиса отеля.	
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:			
А	Б	В	Г

Задание 28. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

А) HousekeepingDepartment (хозяйственный департамент)	1.Службы, подразумевающие прямое общение с гостями в процессе оказания сервиса.
Б) Служба приёма и размещения (СПиР)	2.Служба, отвечающая за чистоту номеров и общественных пространств, эксплуатацию номерного фонда — включает уборку, прачечную, обслуживание помещений.
В) Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда	3.Англоязычный термин для обозначения хозяйственной службы отеля, отвечающей за обслуживание и эксплуатацию номерного фонда.
Г) «Контактные» службы	4.Служба, координирующая заселение/выселение гостей, их размещение, первичное взаимодействие с гостями при прибытии.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 29. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.Соотнесите направления деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (СОиЭНФ):

А) Уборка помещений	1.Включает поддержание чистоты входной группы, гостевых зон, помещений для персонала, общественных туалетов.
Б) Уборка прилегающей территории	2.Осуществляет стирку, глажку и химическую чистку белья и униформы для персонала и личных вещей гостей.
В) Химчистка и прачечная	3.Обеспечивает чистоту территории вокруг гостиницы.
Г) Выдача и хранение постельного, столового белья, полотенец.	4.Отвечает за хранение и выдачу гостям постельного белья, полотенец, столового белья, следит за их наличием и своевременной заменой.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г



Задание 30. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите службы управления номерным фондом с их основными функциями:

А) Служба приёма и размещения (СПиР)	1. Поддержание чистоты всех зон гостиницы, работа с бельём, уборка помещений, химчистка, прачечная.
Б) Хозяйственная служба	2. Заселение гостей, проверка наличия свободных и чистых номеров, приём запросов от гостей (доставка оборудования, дополнительных средств индивидуального пользования)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

Задание 31. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте элемент внешнего вида с соответствующим требованием из стандартов СОиЭНФ

А) Обувь	1 Должны быть телесного цвета
Б) Платье, юбка	2 Должны быть чистыми, аккуратно уложенными, собраны и желательны покрыты сетчатой шапочкой
В) Колготки	3 Должен быть неброским, естественным, не рекомендуется выходить на работу без косметики
Г) Макияж	4 Должна быть чистой, закрытой, комфортной, без каблука (высота подошвы не более 3 см)
Д) Волосы	5 Должно быть классическое, длиной не выше колена, чёрного или тёмно-синего цвета.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 32. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте категорию персонала с особенностями их униформы/внешнего вида:

А) Горничные	1 Носят однотонный костюм тёмного цвета
Б) Супервайзеры и руководители отдела	2 Должны носить именную бейдж с левой стороны, соблюдать общие стандарты внешнего вида
В) Все сотрудники отеля	3 Носят брючный костюм или классическое платье, используют резиновые перчатки во время уборочных работ, волосы собраны и покрыты сетчатой шапочкой

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:



А	Б	В

Задание 33. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте правило дресс-кода с его обоснованием:

А) Запрет на яркий макияж и крупные украшения	1. Обеспечивает гигиену и защиту рук при работе с бельём
Б) Использование хлопчатобумажных перчаток при замене постельного белья	2. Обеспечивает удобство и безопасность при физических действиях (наклоны, работа на стремянке)
В) Обувь без каблука, высотой не более 3 см	3. Создаёт профессиональный, неброский образ, соответствующий стандартам гостеприимства.
Г) Запрет на длинные ногти и яркий лак	4. Обеспечивает аккуратность внешнего вида, предотвращает травмы и не отвлекает внимание гостей
Д) Классическое платье длиной не выше колена	5. Сочетает практичность с соблюдением стандартов опрятности и профессионализма

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 34. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Сопоставьте службы гостиницы с типичными рабочими задачами, которые требуют их взаимодействия с хозяйственной службой

А) Служба приёма и размещения	1. Оформление заявки на ремонт
Б) Инженерно-техническая служба	2. Сверка номеров, доставка в номер оборудования и средств индивидуального пользования
В) Ресторанная служба	3. Устранение случаев обнаружения грязной посуды в коридоре (после заказа рум-сервиса)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 35. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствия между должностью сотрудника и ролью, которую он исполняет в АХС:

Должность	Роль
1. Руководитель службы	А. Обучает новичков правилам работы и нормам обслуживания
2. Дежурный по этажу	В. Несёт непосредственное исполнение обязанностей по уходу за помещениями и



	интерьером номеров
3.Горничная	С. Управляет отделом уборки и распределения нагрузки среди сотрудников
4.Служащий по уборке помещений	D. Организует контроль над состоянием номеров и выдает задания сотрудникам

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D
4	3	1	2

Задание 36. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствия между видами записей в персональных заданиях супервайзера и примерами ситуаций:

Персональные задания	Варианты ситуаций
1.Отмечены номера с техническим дефектом	A. Гость попросил перенести уборку на позднее время.
2.Фиксируется отказ гостя от уборки	B. Горничная забрала личную одежду гостя в прачечную-химчистку
3.Записываются номера с переданной личной одеждой	C. Выявлены неисправности сантехники.
4.Записаны пожелания гостей о переносе уборки	D. Гость отказался от утренней уборки.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Задание 37. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите правильное соответствие между должностными лицами и их функциями в гостинице:

Должностные лица	Их функции в гостинице
A. Начальник службы Housekeeping	1. Составляет поэтажные планы уборки
B. Работники СПиР	2. Регистрирует гостей и выдает ключи
C. Портье	3. Организует обслуживание зала ресторана
D. Администратор зала	4. Помогает гостям с багажом и оказывает услуги консьержа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Задание 38. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите ситуации начала уборки жилого номера с соответствующими условиями:

Персональные задания	Условия
----------------------	---------



1. Уборка осуществляется до указанного срока	А. Гость покинул номер
2. Уборка выполняется после предыдущей очереди уборки	В. Гость заказал позднюю уборку
3. Уборка начинается незамедлительно	С. Необходимо завершить уборку до определённого часа
4. Уборка производится в удобное для гостя время	Д. Сначала были убраны номера с просьбой провести уборку немедленно

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	В	С	Д

Задание 39. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите действия горничной с порядком их выполнения при входе в номер:

Действия	Порядок выполнения
1. Первое действие	А. Открывает окно для проветривания
2. Второе действие	В. Меняет постельное белье
3. Третье действие	С. Начинает уборку пылесосом
4. Последнее действие	Д. Заливает дезинфицирующее средство в унитаза

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	В	С	Д

Задание 40. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Определи правильный порядок уборки номеров в зависимости от типа номеров и запросов гостей:

Тип номеров	Порядок уборки номера
1. Обычный жилой номер без специальных отметок	А. Первым делом проводится уборка
2. Свободный номер, освобождённый после выезда предыдущего гостя	В. Вторичным этапом идёт уборка
3. Жилой номер с табличкой «Просьба убрать мой номер»	С. Последний этап уборки

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	В	С

Задание 41. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите цели промежуточной уборки номеров с ситуацией, в которой она проводится:

Тип номеров	Ситуация
1. Улучшить комфорт проживания вечером	А. Промежуточная уборка перед вечерним отдыхом гостя
2. Подготовить номер к прибытию VIP-гостей	В. Специальная подготовка номера по особым требованиям



3. Проверить исправность бытовой техники	C. Дополнительная услуга по просьбе клиента
4. Выполнить запрос конкретного гостя	D. Техническая инспекция оборудования

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Задание 42. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между услугами отеля и их определениями:

Определения	Услуга
1. Дополнительная уборка номера утром.	A. Turn Down Service
2. Заправка постели и подготовка комнаты ко сну вечером.	B. Room Service
3. Организация доставки еды и напитков в номер.	C. Do Not Disturb
4. Установка знака "не беспокоить" на двери.	D. Housekeeping

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Задание 43. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между сокращёнными статусами в отчёте горничной ("Housekeeping Report") и их значением:

Значения	Сокращенный статус
1. Свободен и грязен	OC
2. Занят и чист	OO
3. Номер неисправен	VC
4. Свободен и чист	VD

Запишите расшифровку и правильное соответствие:

OC	OO	VC	VD

Задание 44. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите правильное соответствие между процедурами обращения с забытыми вещами и действиями сотрудников:

Действия сотрудников	Процедура обращения с забытыми вещами
1. Немедленно сообщают руководителю	A. Обнаружены забытые вещи
2. Осуществляют силами службы безопасности	B. Хранение находок
3. Ведут специальный журнал	C. Регистрация находок



4. Передают в административную службу	D. Осмотр подозрительных предметов
---------------------------------------	------------------------------------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Задание 45. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Определите правильные роли персонала в процедуре вскрытия индивидуального сейфа:

Роли сотрудников	Их обязанности
1. Менеджер	A. Участвуют в качестве свидетелей
2. Сотрудники СПиР	B. Организует процесс вскрытия
3. Служба безопасности	C. Оповещает руководство о необходимости проверки сейфа
4. Административная служба	D. Фиксирует информацию о состоянии сейфа и его содержимом

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Задание 46. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Напишите правильное соответствие процедур действиям с забытым ключом-картой:

Процедура обращения с забытым ключом-картой	Действия сотрудников
1. Оставленный ключ-карты	A. Относят карту в административный отдел
2. Передача ключ-карты	B. Используют повторно после очистки памяти
3. Утилизация ключ-карты	C. Необходимо проверить наличие ключа-карты после выезда гостя

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C

Задание 47. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Найдите правильную пару между ситуацией и действием:

Ситуация	Правильное действие
1. Открытый сейф после выезда гостя	A. Проводят проверку наличия оставленных вещей



2.Закрытый сейф после выезда гостя	В. Производят совместное вскрытие сейфа с представителями администрации отеля
3.Нет следов присутствия клиента	С. Сейф открывается сотрудником перед заселение следующего гостя

Запишите выбранные цифры подсоответствующими буквами:

А	В	С

Задание 48. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.Подберите каждой должности соответствующую ей основную обязанность:

Должность сотрудников	Обязанности
1.Заместитель руководителя	А. Общий контроль и координация работы всей службы
2.Руководитель службы	В. Контроль состояния номеров, организация персонала
3.Ночной дежурный	С. Обеспечение чистой одеждой и постельным бельём
4.Директор прачечной-химчистки	Д. Санитарная обработка общих пространств гостиницы
5.Горничная	Е. Руководство группой горничных и контролёр уборки
6.Служащий по уборке помещений	Ф.Ежедневная уборка номеров и подготовка номеров для проживания
7.Дежурный по этажу	Г.Контроль выполненных работ и выявление неполадок

Запишите выбранные цифры подсоответствующими буквами:

А	В	С	Д	Е	Ф	Г

Задание 49. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.Подберите каждой должности соответствующий вид решаемой задачи:

Должность сотрудников	Вид решаемой задачи
-----------------------	---------------------



1.Заместитель руководителя	А. Тактические повседневные задачи
2.Руководитель службы	В. Физиологически тяжёлая и рутинная работа
3.Ночной дежурный	С. Производственные процессы и качество услуг
4.Директор прачечной-химчистки	Д. Стратегические решения и политика компании
5.Горничная	Е. Гигиеническая поддержка общего пространства
6.Служащий по уборке помещений	Ф. Технические ревизионные проверки
7.Дежурный по этажу	Г. Планирование и администрирование

Запишите выбранные цифры подсоответствующими буквами:

A	B	C	D	E	F	G

Задание 50. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. Установите соответствие между должностью сотрудников в зависимости от масштабов выполняемых ими задач:

услугами отеля и их определениями:

Должность сотрудника	Масштаб выполняемых задач
1. Руководитель службы	А. Нагрузка предполагает физическую активность и следование четким регламентированным процедурам
2. Менеджер	В. Исполняемые обязанности включают обработку специфичных запросов клиентов
3. Заместитель руководителя	С. Работа требует высшего образования и управленческих компетенций
4.Горничная	Д. Средняя степень ответственности подразумевает взаимодействие с большим количеством коллег и ведение документации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Задание 51 Прочитайте и установите последовательность. Последовательность действий при обнаружении забытых вещей в отеле:

Расположите этапы процедуры в правильном порядке:

а) Возвращение вещей клиенту, если он всё ещё проживает в отеле.



- б) Регистрация находки в специальном журнале.
 - с) Осмотр предмета службой безопасности, если он вызывает подозрение.
 - д) Извещение руководства о найденной вещи.
 - е) Передача вещи в административную службу для хранения, если клиент уже выехал.
- Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 52. Прочитайте и установите последовательность.. Порядок действий при открытии сейфа после выезда гостя. Распределите шаги по порядку:

- а) Составление акта о вскрытии сейфа.
- б) Совместное вскрытие сейфа менеджером и двумя свидетелями.
- с) Проверка статуса сейфа (открыт или закрыт).
- д) Передача содержания сейфа в административную службу.

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Правильная последовательность: $c \rightarrow b \rightarrow a \rightarrow d$ _____

Задание 53. Прочитайте и установите последовательность. Последовательность действий при выявлении оставленной ключ-карты. Какие действия следует предпринять последовательно?

- а) Информирование административного отдела.
- б) Проведение инвентаризации помещения после выезда гостя.
- с) Доставка оставленного ключа-карты в административный отдел.

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 54. Прочитайте и установите последовательность. Что делают с забытыми вещами, если хозяин уже покинул отель?

Расположите шаги в нужной последовательности:

- а) Зарегистрировать находку в журнале.
- б) Предпринять попытку связаться с владельцем и вернуть вещь.
- с) Отправить находку в административно-хозяйственный отдел для временного хранения.

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 55. Прочитайте и установите последовательность. Порядок действий при передаче ключей от сейфа новому сотруднику перед заселением следующего гостя: Какой должна быть правильная последовательность шагов?

- а) Открытие сейфа сотрудником.
- б) Проверка состояния сейфа предыдущими работниками.
- с) Получение инструкций от администрации относительно дальнейших действий.



Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 56 Прочитайте и установите последовательность. Расположите этапы функционирования сантехнического оборудования в гостинице в правильном порядке:

- А. Подогрев горячей воды
- Б. Охлаждение кондиционерами воздуха
- В. Водоотведение загрязнённой воды в канализационную систему
- Г. Доставка питьевой и бытовой воды потребителям через трубопровод

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 57. Прочитайте и установите последовательность этапов потребления электричества в гостинице:

- А. Передача энергии электрическим приборам
- Б. Преобразование механической энергии генераторов в электроэнергию
- В. Потребление электроэнергии различными устройствами
- Г. Генерация электрической энергии электростанцией

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 58. Прочитайте и установите последовательность. Определите правильный порядок подачи воды потребителю в отеле:

- А. Отбор проб и контроль качества воды
- Б. Вода поступает в резервуары гостиницы
- В. Холодная вода подается в квартиры и номера
- Г. Нагрев воды до нужной температуры

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 59. Прочитайте и установите последовательность. Последовательно расположите процессы, происходящие в системах вентиляции и кондиционирования:

- А. Теплый воздух выводится наружу
- Б. Чистый холодный воздух поступает внутрь
- В. Воздух фильтруется и охлаждается
- Г. Использованный теплый воздух забирается системой вентиляции

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 60. Прочитайте и установите последовательность. Опишите последовательные действия при возникновении пожара в гостинице:

- А. Эвакуация гостей и персонала



- Б. Локализация огня системами противопожарной защиты
- В. Извещение сотрудников службы безопасности о возгорании
- Г. Сигнал тревоги передается автоматически системой пожарной сигнализации

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 62. Прочитайте и установите последовательность. Какова последовательность мероприятий по техническому обслуживанию инженерных сетей?

- А. Замена устаревших элементов инфраструктуры
- Б. Проведение профилактического осмотра оборудования
- В. Регулярная проверка исправности и работоспособности систем
- Г. Устранение выявленных неисправностей

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 63. Прочитайте и установите последовательность. Какие действия последовательно выполняются службой охраны труда в гостинице?

- А. Организация инструктажей по правилам техники безопасности
- Б. Оценка условий труда работников
- В. Разработка мер по снижению рисков производственного травматизма
- Г. Периодическое проведение аттестации рабочих мест

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 64. Прочитайте и установите последовательность. Распределите правильно этапы подготовки инженеров перед началом смены:

- А. Получение допуска на выполнение работ
- Б. Ознакомление с планами ремонтных работ
- В. Инструкция по выполнению обязанностей
- Г. Прием рабочего места от предыдущей смены

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 65. Прочитайте и установите последовательность. Укажите последовательность передачи ответственности между сменами инженерно-технических служб:

- А. Принятие отчетов от предыдущей смены
- Б. Предоставление отчета новому сотруднику
- В. Завершение текущего этапа работ предыдущим сотрудником
- Г. Согласование оставшихся задач с руководством

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 99

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 66. Прочитайте и установите последовательность. Поставьте в правильную последовательность обслуживание электрического оборудования в гостинице:

- А. Тестирование технического состояния электропроводки
- Б. Выполнение ремонта и замены поврежденных участков
- В. Осмотр электротехнических шкафов и распределителей
- Г. Запись результатов проверки в журнал учёта

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 67. Прочитайте и установите последовательность. Определите последовательность этапов контроля качества уборки номером супервайзером:

1. Устранение мелкого недостатка самостоятельно.
2. Получение жалоб от гостей.
3. Передача информации следующей смене.
4. Проведение опроса гостя («Всё ли устраивает?»).
5. Исправление существенных недостатков силами горничной.

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 68. Прочитайте и установите последовательность. Определите последовательность этапов профессиональной деятельности горничной:

- А. Передача собранных вещей на стирку или химчистку
- В. Сбор грязного белья и предметов стирки
- С. Подготовительная уборка комнат (уборка пыли, протирание мебели)
- Д. Полная смена постельного белья и полотенец
- Е. Заключительная влажная уборка пола и санузла
- Г. Проверка комнаты на наличие забытых вещей гостя

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 69. Прочитайте и установите последовательность. Установите порядок обязанностей дежурного по этажу:

- А. Составление отчетности о состоянии номеров и возможных поломках
- В. Прием заявок от гостей на услуги (постирка, чистка одежды)
- С. Наблюдение за качеством уборки номеров сотрудниками
- Д. Поддержание порядка на территории этажа
- Е. Помощь клиентам в заселении и размещение гостей в номерах



Ф. Формирование графика работы подчиненных сотрудников

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 70. Прочитайте и установите последовательность.. Какие мероприятия осуществляются ночью ночным дежурным в хронологическом порядке?

- А. Подсчет итогов финансовой активности отдела за прошедший день
- В. Анализ полученных сигналов от датчиков безопасности
- С. Проверка чистоты и порядка в холлах этажей
- Д. Подтверждение наличия запасов расходных материалов
- Е. Утверждение готовности оборудования и помещений к следующему дню

Запишите соответствующую последовательность в правильном порядке слева направо:

Задание 71. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Освещен	1. Собственная территория гостиницы должна
Б. Содержаться в чистоте	2. Вход в гостиницу должен быть
В. Гигиеническим нормативам	3. Размещение гостиниц в жилых помещениях
Г. Не допускается	4. Помещения для оказания бытовых, торговых, культурно-зрелищных и иных услуг должны соответствовать

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г

Задание 72. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Закрывать	1. Не разрешается размещение туалетов, умывальников и т.п над
Б. Жилыми помещениями, а также примыкание электропроводов помещений	2. При наличии мусоропровода в гостиницах люки мусоропроводов должны располагаться
В. На лестничных площадках либо внутри служебных помещений без примыкания к жилым комнатам	3. Крышки загрузочных клапанов мусоропроводов на лестничных клетках должны
Г. Влагостойких и устойчивых к дезинфицирующим средствам материалов	4. Отделка помещений кладовых для хранения чистого и грязного белья должна



				быть выполнена из
Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:				
А	Б	В	Г	

Задание 73. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Организациях по договору или самостоятельно в гостиницах	1. Наматрасники, ковровые изделия должны быть из
Б. Материалов, подвергающихся сухой, влажной или химической очистке	2. Стирка и дезинфекция постельного белья, стирка специальной одежды работников должна проводиться в специализированных
В. К средствам дезинфекции	3. Чистое белье должно храниться в помещении, оборудованном
Г. Шкафами или стеллажами	4. Стеллажи должны иметь гигиеническое покрытие устойчивое к

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г

Задание 74. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Не допускается	1. Хранение чистого и грязного белья в гостиничных зданиях с номерным фондом более 50 номеров в одном помещении
Б. 1 раза в неделю	2. Для гостиничных зданий с номерным фондом более 50 номеров хранение чистого и грязного белья может быть организованное в
В. Одном помещении с использованием разных промаркированных контейнеров или закрытых шкафов	3. Уборка с применением моющих и дезинфицирующих средств проводится не менее
Г. 2 раз в год	4. Окна моются не менее

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г

Задание 75. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. После выезда	1. В туалетах общего пользования унитазы и писсуары туалетов обрабатываются
-----------------	---



Б. В упаковке производителя	2.В номерах ванны комнаты и туалеты должны обрабатываться средствами дезинфекции
В. Ежедневно	3.Дезинфицирующие, моющие и чистящие средства хранят
Г. С учетом функционального назначения помещений	4.Уборочный инвентарь маркируется

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г

Задание 76. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Содержаться в чистоте и подвергаться дезинфекционной обработке ежемесячно.	1. Уборочный инвентарь для туалета общего пользования
Б. Должен иметь маркировку, соответствующую его назначению	2. Помещения мусоропровода для временного проживания должны
В. Иметь запас чистого постельного белья в объеме, позволяющем обеспечить его смену	3. Смена постельного белья должна проводиться
Г. Перед каждым вселением потребителя, но не реже 1 раза в неделю	4. Для обслуживания проживающих необходимо

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г

Задание 77. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Определенном в соответствии с законодательством	1. Мягкий инвентарь
Б. Условия для обработки уборочного инвентаря и его просушки.	2. В помещениях или в контейнерах для хранения чистого белья
В. Хранение посторонних вещей запрещено	3. Сбор и временное хранение твердых бытовых отходов осуществляется в месте,
Г. Должен подвергаться камерной дезинфекции по эпидемиологическим показаниям непосредственно хозяйствующим субъектом	4. В помещении (отведенном месте) должны быть обеспечены

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г



Задание 78. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. С использованием моющих растворов, ополаскивается проточной водой и просушивается	1. По окончании уборки весь уборочный инвентарь промывается
Б. В промаркированных емкостях с крышками	2. Для уборки туалетов выделяется
В. Должны быть обеспечены средствами индивидуальной защиты.	3. Хранение рабочих растворов моющих и дезинфицирующих средств осуществляется
Г. Отдельный комплект уборочного инвентаря.	4. Работники, занимающиеся приготовлением дезинфицирующих растворов

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г

Задание 79. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Имеющих дезинфекционные камеры	1. При отсутствии у гостиницы собственной площадки для сбора и временного хранения твердых коммунальных отходов
Б. Сбор и временное хранение твердых бытовых отходов осуществляется в месте, определенном в соответствии с законодательством	2. Обработка может проводиться в иных организациях
В. Подвергаться дезинфекционной обработке ежемесячно	3. Смена полотенец должна проводиться
Г. Перед каждым вселением потребителя, но не реже 2 раз в неделю	4. Помещения мусоропровода (мусороприемные камеры) должны

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:

А	Б	В	Г

Задание 80. К каждой позиции данной в левом столбце подберите соответствующую позицию из правого столбца на основе Санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг:

А. Храниться в туалете общего пользования	1. По окончании уборки весь уборочный инвентарь
Б. Хранится в выделенном помещении (шкафу).	2. Уборочный инвентарь может
В. В недоступных местах для проживающих	3. Уборочный инвентарь
Г. Ополаскивается проточной водой и просушивается	4. Дезинфицирующие, моющие и чистящие средства хранят

Запишите выбранные цифры под выбранными буквами:



А	Б	В	Г

Критерии оценки:

- соответствие ответов обучающихся ключу теста.

Оценка «отлично» - если обучающийся правильно ответил на все вопросы теста в отведенное время

Оценка «хорошо» - если обучающийся правильно ответил на 10 вопросов теста в отведенное время

Оценка «удовлетворительно» - если обучающийся правильно ответил на 8 вопросов теста в отведенное время

Типовые задания для оценки освоения МДК 02.03. Организация деятельности службы маркетинга и продаж

1. Сопоставьте определения:	
1.Нужда	А.это все, что можно предложить на рынке для приобретения, использования или потребления, с целью удовлетворения определенных потребностей.
2.Потребность	Б.это конкретная потребность, подкрепленная покупательной способностью.
3.Спрос	В.это нужда, принявшая конкретную форму в рамках культурных, эстетических, исторических факторов, определяющих поведение индивида социально-экономической системе.
4.Товар	Г.это чувство ощущения нехватки чего-либо, настоятельной необходимости удовлетворения возникшей надобности в чем-либо.

ОТВЕТ: _____

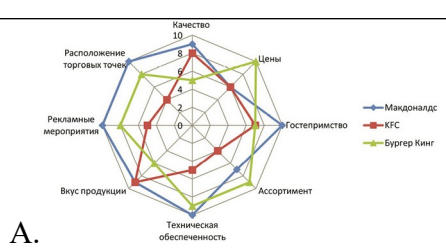
2. Определите концепции маркетинга	
1.Производственная	А.основывается на утверждении, что потребители будут стремиться покупать товары наилучшего качества, поэтому необходимо совершенствование качества товара. Применение этой концепции приводит к маркетинговой близорукости, так как упускаются из виду нужды.
2.Тооварная	Б.Она означает, прежде всего, подчинение производственной, торговой и всех других видов деятельности предприятия требованиям рынка, потребностям клиентов. Такой подход подразумевает: производи то, что продается, а не продавай то, что производится!

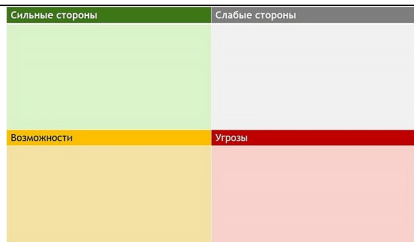
3. Рыночная	В. один из самых старых подходов к коммерческой деятельности. Основывается на утверждении, что потребители будут покупать товары, которые широко распространены и доступны по цене, поэтому необходимо совершенствовать производство (т.е. снижать издержки, тем самым снижая цену) и совершенствовать систему распределения.
-------------	---

ОТВЕТ: _____

3. Определите концепции маркетинга	
1. Цена	А. - Свойства - Марочное название - Упаковка - Сервис - Гарантии
2. Место сбыта	Б. - Скидки - Зачеты - Условия кредитования - Срок платежа
3. Продвижение	В. - Реклама - Личная продажа - Стимулирование сбыта - Паблицити
4. Продукт	Г. - Торговые предприятия - Каналы - Охват - Транспортировка - Уровень товарных запасов

ОТВЕТ: _____

4. Сопоставьте названия и изображения :	
1. SWOT анализ	А. 

2.Маркетинговый микс	Б. 
3. Многоугольник конкурентности	В. 
4. Воронка продаж	Г. 

ОТВЕТ: _____

5. Определите функции маркетинга:	
1.Исследование рынка	А.разделение рынка на определенные группы потребителей: физические лица – по демографическим, социально-экономическим, географическим, культурным, психографическим, поведенческим и другим критериям; юридические лица –по производственно-экономическим критериям и в зависимости от специфики организации закупок и персональных характеристик лиц, совершающих сделки
2.Формирование потребностей	Б.определение места, которое занимает в сознании потребителя товар данной фирмы либо сама фирма в сравнении с конкурентами.
3.Сегментирование	В.сбор, обработка, анализ и интерпретация информации о внешней и внутренней среде компании с целью уменьшения неопределенности ее деятельности.
4.Позиционирование	Г.формирование предпочтений потребителей относительно товаров или услуг, предлагаемых хозяйствующим субъектом.

ОТВЕТ: _____



6. Сопоставьте определения:	
1. Разработка комплекса маркетинга	А.любая деятельность компании по распространению сведений о достоинствах товара с целью создания популярности и убеждения покупателя совершить покупку данного товара.
2. Разработка нового продукта	Б.выбор инструментов комплекса и создание концепции набора средств маркетинга, воздействующих на рынок.
3. Продвижение товара	В.деятельность по организации продажи, а также до- и послепродажного сервиса..
4. Сбыт товара	Г.создание товара, максимально отвечающего потребностям целевого рынка.

ОТВЕТ: _____

7. Сопоставьте первичные методы сбора информации:	
1. Наблюдение	А. это основанный на применении ЭВМ метод, который воссоздает использование различных маркетинговых факторов в абстрактных, а не в реальных условиях.
2. Эксперимент	Б. важная и распространенная форма сбора данных в маркетинге, во время которого выясняют позиции людей или получают ответы на какие-либо вопросы.
3. Имитация	В. аналитический метод, с помощью которого изучают и фиксируют настоящее поведение объекта и результат прошлого поведения.
4. Опрос (интервью)	Г исследование, при котором должно быть установлено, как изменение одной или нескольких независимых переменных влияет на одну (или многие) зависимую переменную(лабораторные, полевые)

ОТВЕТ: _____

8. Сопоставьте определения:	
1. Фирменный стиль	А Его формат как главного элемента выбирается в соответствии с теми или иными особенностями бизнеса. Это может быть графическое изображение, текст (имя, аббревиатура, буквенно-цифровая комбинация и т.д.), оригинальная



	музыкальная фраза, объемная форма. Товарный знак, как правило, представляет собой комбинацию из двух-трех составляющих;
2. Товарный знак.	Б.Представляет собой фирменную надпись, символ или эмблему. Он разрабатывается как для бренда в целом, так и для какой либо товарной группы. Служит во первых, для повышения узнаваемости товара, во вторых, с его помощью можно передать потребителю философию бренда, корпоративные ценности и идеи.
3. Логотип.	В. Это оригинальное словосочетание, которое является девизом компании.
4. Фирменный лозунг (слоган)	Г.это система идентификации фирмы и её товаров через особый изобразительный, текстовый и звуковой образ в представлении покупателей. Он присущ только данной фирме.

ОТВЕТ: _____

9. Сопоставьте виды сегментации:	
1.Географическая сегментация	А деление рынка на группы потребителей на базе таких признаков, как возраст, пол.состав и жизненный цикл семьи, уровня доходов, рода занятий, образования, религии, расы, национальности.
2.Демографическая сегментация	Б.деление рынка на страны, штаты, области, округа, районы, города и т.д.
3. Психографическая сегментация	В. деление рынка на группы потребителей на основе их информированности о товаре, отношения к нему, реакции на использование искомых выгод, степени приверженности, статуса пользователя.
4. Поведенческая сегментация	Г.деление рынка на разные группы потребителей на основе принадлежности к общественному классу, образу жизни

ОТВЕТ: _____

10. Сопоставьте объекты маркетинговых исследований:	
1. Макроэкономическая среда	А. Конкуренты. Потребители. Поставщики.



	Дилеры. Пресса и т.д.
2. Микроэкономическая среда	Б. Экономика. Политика. Законодательство. Технологии. Социально-культурные аспекты. Инфраструктура. Географическое положение. Климат и т.д.
3. Внутренняя среда	В. Продажи. Финансы. Производство. Снабжение. Персонал. Организация деятельности .

ОТВЕТ: _____

11. Сопоставьте определения:	
1. Факты	А. информация, полученная из ненадежного источника или не подтвержденный, непроверенный факт. Часто бывает единственно доступной, например, информация о планах конкурентов.
2. Оценки	Б. события или условия, которые наблюдаются(лись) непосредственно. Представляет собой простейший вид маркетинговой информации;
3. Прогнозы	В. сведения, базирующиеся на умозаключениях экспертов или статистических расчетах. Обычно связаны с прошлым или настоящим;
4. Слухи	Г. это научное предвидение или информация, связанная с будущим. Они основаны на экстраполяции тенденций, на аналогии и частично на здравом смысле.

ОТВЕТ: _____

12. Сопоставьте определения:	
1. Реклама	А. использование бесплатных каналов распространения информации о товарах и услугах в форме связей с общественностью для получения благоприятной известности и формирования привлекательного имиджа;

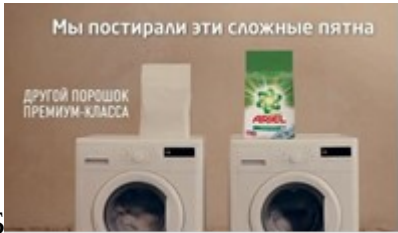
2. Пропаганда	Б. формирование системы побудительных мер и приемов с целью поощрения продаж товаров и услуг.
3. Стимулирование сбыта	В. распространение информации о товарах и услугах с использованием платных каналов;

ОТВЕТ: _____

13. Определите вид рекламы:	
1. Эмоциональная	А. подчеркивает некоторые негативные последствия использования и особенности товара, услуги.
2. Рациональная	Б. убеждает покупателя купить именно данный товар, а не товары конкурентов; это наиболее агрессивный вид рекламы
3. Антиреклама	В. реклама отличается ассоциативным характером, вызывает воспоминания, наводит на мысль, обращается к чувствам и эмоциям (т.е. к подсознательному). Она воздействует через ассоциации идей, путем воссоздания обстановки, используя рисунок, звук, образы и иные средства.
4. Увещательная	Г.реклама носит предметный характер, передавая информацию, она обращается к разуму потенциальных потребителей, приводит аргументы и сопровождает свои доводы иллюстрациями для усиления впечатления от сказанного.

ОТВЕТ: _____

14. Определите вид рекламы:	
1. Эмоциональная	 А. _____

2. Рациональная	 Б.
3. Антиреклама	 В.
4. Увещательная	 Г.

ОТВЕТ: _____

Критерии оценки тестов

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов.

Примерные задания для выполнения практических работ

Задание 1: Формирование номенклатуры услуг гостиницы.

Проверяемые результаты обучения: умение разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице.

Текст задания: В зависимости от типа потребителей определить номенклатуру услуг гостиницы, определить какие услуги будут предлагаться каждому целевому сегменту.

Задание 2: Продажи.

Проверяемые результаты обучения: умение оценивать эффективность сбытовой политики; знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.



Текст задания: работа в виде деловой игры, группам выдаются бланки заданий. Основная задача – выбрать способы продвижения и продаж услуг гостиницы в зависимости от предложенной ситуации.

Задание 3: Реклама гостиничных услуг

Проверяемые результаты обучения: умение выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; знание специфики рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

Текст задания: в зависимости от предложенной ситуации выбрать средства и формы рекламных материалов, разработать рекламный текст.

Задание 4: Формирование ценовой политики.

Проверяемые результаты обучения: умение собирать и анализировать информацию о ценах; знание специфику ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на её формирование, систему скидок и надбавок.

Текст задания: на основе исходной информации о гостинице и ее дополнительных услугах предложить ценовую политику предприятия.

Задание 5: Гостиничный продукт.

Проверяемые результаты обучения: знание состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг; гостиничного продукт: характерных особенностей, методов формирования.

Текст задания: оценить состояние развития рынка гостиничных услуг в регионе проживания, определить как можно влиять на повышение качества гостиничного продукта.

Задание 6: Разработка маркетинговых мероприятий.

Проверяемые результаты обучения: знание особенностей жизненного цикла гостиничного продукта: этапов, маркетинговых мероприятий.

Текст задания: На основании исходной информации определить на каком этапе жизненного цикла находится компания и решить какие маркетинговые мероприятия наиболее подходят для этого этапа.

Задание 7: Потребности клиентов.

Проверяемые результаты обучения: знание потребностей, удовлетворяемых гостиничным продуктом; методов изучения и анализа предпочтений потребителя.

Текст задания: Определить какие потребности могут удовлетворяться клиентами гостиницы в соответствии с исходной информацией о ней, проанализировать эти потребности и предложить расширенный список услуг для их удовлетворения.

Задание 8: Разработка программы маркетингового исследования.

Проверяемые результаты обучения: знание этапов разработки и составления программы маркетингового исследования, анализ полученных данных.

Текст задания: Разработать анкету и провести опрос среди гостей и/или сотрудников гостиницы. Обработать полученные данные. Разработать практические рекомендаций по совершенствованию (не менее 5).

Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 113

Контрольно – измерительные материалы для промежуточной аттестации по МДК.02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице

Примерные практические задания по МДК.02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице (другие формы контроля (контрольная работа):

Задание 1. Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование. Заявка туристического оператора, образец счета на предоплату, категории номеров и тарифы прилагаются (*примерное время выполнения 1 час*)

Необходимые приложения:

Пример заявки на бронирование:

Уважаемые сотрудники отеля!

Планируем размещение 8 клиентов туристического агентства КоралТревел в вашем отеле. Нам потребуется три номера категории Стандарт с отдельными кроватями для двухместного размещения 6 человек и номер категории Стандарт с двухспальной кроватью для семейной пары. Питание – только завтрак. Время заезда 15:00 11 августа, время выезда 21:00 18 августа. Пожалуйста, подготовьте предложение с детализированным счётом на предоплату – с указанием всех затрат по размещению. Оплата будет произведена банковским перечислением, согласно заключенному соглашению.

*С уважением,
Менеджер компании КоралТревел
Мальцева Ольга*

2) Счет на предоплату (образец)



	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	Дата день/месяц/ год		
	Реквизиты:			
Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
30.11	Проживание 50% раннийзасед (образец!)	5000	1	5000
01.12	Проживание (образец!)	10000	1	10000
01.12	Завтрак (образец!)	800	1	800
01.12	Ужин (образец!)	1500	1	1500
02.12	Проживание 50% позднийвыезд (образец!)	5000	1	5000
			Итого:	4800

>

3) Категории номеров и тарифы

Rates						
Rooms type			Rack Rates	Rates Corporate	Rates Travel Agent	Rates Tour operator
STs	Standard Rooms	Standard single	1 450,00 ₹	1 260,87 ₹	1 380,95 ₹	1 380,95 ₹
STt/d		Standard twin/double	2 050,00 ₹	1 782,61 ₹	1 952,38 ₹	1 952,38 ₹
DLd	Deluxe	Deluxe double	3 100,00 ₹	2 695,65 ₹	2 952,38 ₹	2 952,38 ₹
DLt		Deluxe twin	3 100,00 ₹	2 695,65 ₹	2 952,38 ₹	2 952,38 ₹
SS1	Studio Suite	Studio Suite type 1	4 250,00 ₹	3 695,65 ₹	4 047,62 ₹	4 047,62 ₹
SS2		Studio Suite type 2	4 250,00 ₹	3 695,65 ₹	4 047,62 ₹	4 047,62 ₹
Extra			600,00 ₹	521,74 ₹	571,43 ₹	571,43 ₹



bed						
Baby crib			FREE	FREE	FREE	FREE
BB		Bed and breakfast	270,00 ₽	234,78 ₽	257,14 ₽	257,14 ₽
HB		Half Board	800,00 ₽	695,65 ₽	662,53 ₽	662,53 ₽
FB		Full Board	1 300,00 ₽	1 130,43 ₽	1 076,60 ₽	1 076,60 ₽

Задание 2.

Текст задания: осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен прилагаются. Примерное время выполнения 30 мин.

Необходимые приложения:

1) тексты переписки:

Ответ сотрудника службы бронирования.

Уважаемая госпожа Иванова!

Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам следующий вариант размещения в нашем отеле.

Мы можем предложить номер категории Junior Suites, полностью оборудованный для отдыха двоих человек. Он оборудован для людей с ограниченными возможностями здоровья в соответствии со стандартом. Цена составляет 11900 рублей за ночь. Также напоминаем вам, что ранний заезд, так же, как и поздний выезд - это платная услуга в нашем отеле.

Расчетное время заезда - 14:00, выезда – 12:00.

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.

Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.

С уважением,

Марианна Веселкина

Отель _____

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

Планирую быть в вашем городе со 12 по 17 июля. Со мной будет моя подруга. Меня интересует номер с двумя отдельными кроватями.

Мы рассчитываем на встречу в аэропорту (ж/д вокзале)? Мы прилетаем в 08:00 рейсом SU 3778.

У моей подруги серьезные проблемы со здоровьем, нам нужен номер, оборудованный для людей с ограниченными возможностями. Укажите, пожалуйста есть ли у вас такие.

С уважением,

Алина Сони́на

2) Категории номеров и тарифы



Rates			
Roomstype			RackRates
S	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 ₽
ST	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 ₽
B	BUSINESS single ROOM	Business single	7 900,00 ₽
BTD	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	8 900,00 ₽
JS	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 ₽
DLX	DELUX	Deluxe	11 900,00 ₽
Extra bed			1000,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bedandbreakfast	750,00 ₽
HB		Half Board	2000,00 ₽
FB		Full Board	2800,00 ₽

Критерии и показатели оценивания

Для промежуточной аттестации:

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых



			актов. Соблюдаются нормы литературной речи. Счет выставлен верно.
«4»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Счет выставлен верно.
«3»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Счет выставлен верно.
«2»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Счет выставлен неверно.

Примерные задания для дифференцированного зачета по МДК.02.01. Организация деятельности службы бронирования, приема и размещения в гостинице:



Задание 1: Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2-е сотрудников не могут выходить на смены в среду и четверг;
- В вторник и среду необходимо усилить дневную смену, а в среду еще и ночную смену, в связи с большим заездом группы туристов;
- условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30

О – выходной день

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену)

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно (*примерное время выполнения 30 мин.*).

ФИО	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
администратора							

Задание 2. Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Для выполнения задания в предложенной в приложении таблице необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках. *Примерное время выполнения 40 мин*

Необходимые приложения:



Лист оценки операционной процедуры

(для оценки процедуры заселения гражданина РФ, проживающего на территории РФ, по брони, гарантированной кредитной картой)

Действия администратора	Обращение к гостю по стандарту	Дополнительная информация
Приветствует гостя по стандарту	«Доброе утро / день / вечер! Имя. Чем могу Вам помочь?»	Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене
Уточняет наличие бронирования	«Есть ли у вас бронирование в нашем отеле?»	
Просит предоставить необходимые документы	«Могу ли я увидеть ваш паспорт»	Сверку деталей можно осуществить только при наличии паспорта гостя
Подтверждает детали бронирования	«На ваше имя забронирован номер.... (детали)»	Необходимо озвучить все детали бронирования
Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки		
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	«Нужна ли помощь с багажом?»	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	«Могу ли я чем-то еще помочь?»	
Вежливо прощается с гостем	«Приятного проживания в нашем отеле, хорошего дня/вечера»	
Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз	Допустимое обращение: «г-н(жа) Петрова» или «Анна Ивановна»	По имени гостей можно называть только в том случае, если они так представились. Также, по имени можно обращаться к детям.

Критерии и показатели оценивания

Для промежуточной аттестации:

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
--------	----------------	---------------------	-----------------------



«5»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи. Счет выставлен верно.
«4»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Счет выставлен верно.
«3»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Счет выставлен верно.
«2»	Практические задания	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм



			литературной речи. Счет выставлен неверно.
--	--	--	--

Примерные тестовые задания по МДК.02.02. Организация обслуживания гостей в процессе проживания для промежуточной аттестации:

Задача №1

Установите соответствия между должностью сотрудника и ролью, которую он исполняет в АХС:

Должность

Роль

1.Руководитель службы

А. Обучает новичков правилам работы и нормам обслуживания

2.Дежурный по этажу

В. Несёт непосредственное исполнение обязанностей по уходу за помещениями и интерьером номеров

3.Горничная

С. Управляет отделом уборки и распределения нагрузки среди сотрудников

4.Служащий по уборке помещений

Д. Организует контроль над состоянием номеров и выдает задания сотрудникам

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А В С Д

Задача №2

Установите соответствия между видами записей в персональных заданиях супервайзера и примерами ситуаций:

Персональные задания

Варианты ситуаций

1.Отмечены номера с техническим дефектом

А. Гость попросил перенести уборку на позднее время.

2.Фиксируется отказ гостя от уборки

В. Горничная забрала личную одежду гостя в прачечную-химчистку

3.Записываются номера с переданной личной одеждой

С. Выявлены неисправности сантехники.

4.Записаны пожелания гостей о переносе уборки

Д. Гость отказался от утренней уборки.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А В С Д

Задача №3

Установите соответствия между должностью сотрудника и основной обязанностью, которую он выполняет в АХС:

Сотрудник

Основная обязанность



1. Руководитель службы
2. Заместитель руководителя
3. Горничная
4. Служащий по уборке помещений

- A. Уборка номеров
- B. Координация работы персонала
- C. Общий контроль и управление
- D. Ежемесячная уборка вспомогательных помещений

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A B C D

Задача №4

Установите правильное соответствие между должностными лицами и их функциями в гостинице:

Должностные лица

Их функции в гостинице

- A. Начальник службы Housekeeping
- B. Работники СПиР
- C. Портье
- D. Администратор зала

1. Составляет поэтажные планы уборки
2. Регистрирует гостей и выдает ключи
3. Организует обслуживание зала ресторана
4. Помогает гостям с багажом и оказывает услуги консьержа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A B C D

Задача №5

Соотнесите ситуации начала уборки жилого номера с соответствующими условиями:

Персональные задания

Условия

1. Уборка осуществляется до указанного срока
2. Уборка выполняется после предыдущей очереди уборки
3. Уборка начинается незамедлительно
4. Уборка производится в удобное для гостя время

- A. Гость покинул номер
- B. Гость заказал позднюю уборку
- C. Необходимо завершить уборку до определённого часа
- D. Сначала были убраны номера с просьбой провести уборку немедленно

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A B C D

Задача №6

Соотнесите действия горничной с порядком их выполнения при входе в номер:

Действия

Порядок выполнения

1. Первое действие
2. Второе действие
3. Третье действие
4. Последнее действие

- A. Открывает окно для проветривания
- B. Меняет постельное белье
- C. Начинает уборку пылесосом
- D. Заливает дезинфицирующее средство в унитаз

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:



A B C D

Задача №7

Определи правильный порядок уборки номеров в зависимости от типа номеров и запросов гостей:

Тип номеров

1. Обычный жилой номер без специальных отметок
2. Свободный номер, освобождённый после выезда предыдущего гостя
3. Жилой номер с табличкой «Просьба убрать мой номер»

Порядок уборки номера

- A. Первым делом проводится уборка
- B. Вторичным этапом идёт уборка
- C. Последний этап уборки

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A B C

Задача №8

Соотнесите цели промежуточной уборки номеров с ситуацией, в которой она проводится:

Тип номеров

1. Улучшить комфорт проживания вечером
2. Подготовить номер к прибытию VIP-гостей
3. Проверить исправность бытовой техники
4. Выполнить запрос конкретного гостя

Ситуация

- A. Промежуточная уборка перед вечерним отдыхом гостя
- B. Специальная подготовка номера по особым требованиям
- C. Дополнительная услуга по просьбе клиента
- D. Техническая инспекция оборудования

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A B C D

Задача №9

Установите соответствие между услугами отеля и их определениями:

Определения

1. Дополнительная уборка номера утром.
2. Заправка постели и подготовка комнаты ко сну вечером.
3. Организация доставки еды и напитков в номер.
4. Установка знака "не беспокоить" на двери.

Услуга

- A. Turn Down Service
- B. Room Service
- C. Do Not Disturb
- D. Housekeeping

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A B C D

Задача №10



Установите соответствие между сокращёнными статусами в отчёте горничной ("HousekeepingReport") и их значением:

Значения	Сокращенный статус
1. Свободен и грязен	OC
2. Занят и чист	OO
3. Номернеисправен	VC
4. Свободен и чист	VD
Запишите расшифровку и правильное соответствие:	
OC	OO
	VC
	VD

Задача №11. Установите правильное соответствие между процедурами обращения с забытыми вещами и действиями сотрудников:

Действия сотрудников	Процедура обращения с забытыми вещами
1. Немедленно сообщают руководителю	А. Обнаружены забытые вещи
2. Осуществляют силами службы безопасности	В. Хранение находок
3. Ведут специальный журнал	С. Регистрация находок
4. Передают в административную службу	Д. Осмотр подозрительных предметов
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:	
А	В
С	Д

Задача №12. Определите правильные роли персонала в процедуре вскрытия индивидуального сейфа:

Роли сотрудников	Их обязанности
1. Менеджер	А. Участвуют в качестве свидетелей
2. Сотрудники СПиР	В. Организует процесс вскрытия
3. Служба безопасности	С. Оповещает руководство о необходимости проверки сейфа
4. Административная служба	Д. Фиксирует информацию о состоянии сейфа и его содержимом

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А В С Д

Задача №13. Напишите правильное соответствие процедур действиям с забытым ключом-картой:

Процедура обращения с Действия сотрудников



забытым ключом-картой

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Оставленный ключ-карты | А. Относят карту в административный отдел |
| 2. Передача ключ-карты | В. Используют повторно после очистки памяти |
| 3. Утилизация ключ-карты | С. Необходимо проверить наличие ключа-карты после выезда гостя |
- Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:
А В С

Задача №14. Найдите правильную пару между ситуацией и действием:

Ситуация

Правильное действие

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Открытый сейф после выезда гостя | А. Проводят проверку наличия оставленных вещей |
| 2. Закрытый сейф после выезда гостя | В. Производят совместное вскрытие сейфа с представителями администрации отеля |
| 3. Нет следов присутствия клиента | С. Сейф открывается сотрудником перед заселение следующего гостя |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А В С

Задача №15. Подберите каждой должности соответствующую ей основную обязанность:

Должность сотрудников

Обязанности

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Заместитель руководителя | А. Общий контроль и координация работы всей службы |
| 2. Руководитель службы | В. Контроль состояния номеров, организация персонала |
| 3. Ночной дежурный | С. Обеспечение чистой одеждой и постельным бельём |
| 4. Директор прачечной-химчистки | Д. Санитарная обработка общих пространств гостиницы |
| 5. Горничная | Е. Руководство группой горничных и контролёр уборки |
| 6. Служащий по уборке помещений | Ф. Ежедневная уборка номеров и подготовка |

номеров для проживания

7.Дежурный по этажу

G.Контроль выполненных работ и выявление
неполадок

Запишите выбранные цифры подсоответствующими буквами:

A B C D E F G

Задача №15. Последовательность действий при обнаружении забытых вещей в отеле:
Расположите этапы процедуры в правильном порядке:

- Возвращение вещей клиенту, если он всё ещё проживает в отеле.
- Регистрация находки в специальном журнале.
- Осмотр предмета службой безопасности, если он вызывает подозрение.
- Извещение руководства о найденной вещи.
- Передача вещи в административную службу для хранения, если клиент уже выехал.

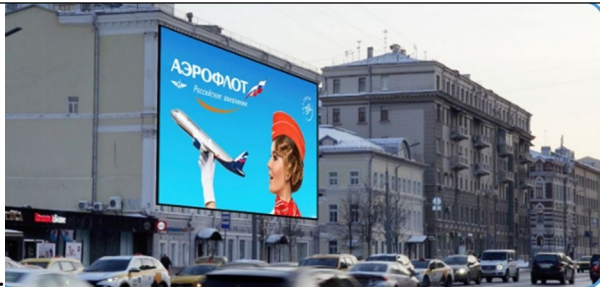
Правильная последовательность: _____

Критерии оценки для промежуточной аттестации:

Оценк а	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

**Примерные тестовые задания для дифференцированного зачета по МДК.02.03.
Организация деятельности службы маркетинга и продаж:**

1.Определите вид рекламы:	
1. Наружная	 A..

2. Печатная	 Б.
3. Мерч	 В.
4. Реклама на местах продаж	 Г.

ОТВЕТ: _____

2. Определите вид рекламы:	
1. Коммерческая	А. реклама, которая содействует распространению продукции с намерением извлекать прибыль. Большинство рекламы, которая встречается в средствах массовой информации, подпадает под эту категорию. .
2. Социальная	Б. это форма политической коммуникации в условиях выбора, адресное воздействие на электоральные группы в лаконичной, оригинальной, легко запоминающейся форме
3. Политическая	В. вид некоммерческой рекламы, направленной на изменение моделей общественного поведения и привлечения внимания к проблемам социума

ОТВЕТ:

3.Определите вид рекламы:	
1. Коммерческая	А. реклама, которая содействует распространению продукции с намерением извлекать прибыль. Большинство рекламы, которая встречается в средствах массовой информации, подпадает под эту категорию. .
2. Социальная	Б.это форма политической коммуникации в условиях выбора, адресное воздействие на электоральные группы в лаконичной, оригинальной, легко запоминающейся форме
3. Политическая	В. вид некоммерческой рекламы, направленной на изменение моделей общественного поведения и привлечения внимания к проблемам социума

ОТВЕТ:

4.Основные понятия маркетинга. Установите соответствие между понятием и его определением.	
1 Маркетинг 2 Маркетинг-микс (4Р) 3 Целевой сегмент 4 Рыночная ниша 5 Позиционирование	А) – Совокупность инструментов (Product, Price, Place, Promotion), которые компания использует для достижения своих маркетинговых целей на целевом рынке. Б) – Вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена. В) – Процесс определения места продукта и компании на рынке относительно конкурентов в восприятии потребителей. Г) – Группа потребителей, обладающих схожими потребностями, характеристиками и поведением, для которой компания разрабатывает отдельное маркетинговое предложение. Д) – Узкий, часто небольшой, сегмент рынка, который крупные конкуренты игнорируют или недооценивают. Е) – Процесс планирования и воплощения замысла, ценообразования, продвижения и реализации идей, товаров и услуг посредством обмена.



	Ж) – Общая сумма издержек на производство, распространение и продвижение товара или услуги.
--	--

ОТВЕТ: _____

5. Инструменты маркетинга (4Р). Установите соответствие между элементом маркетинг-микса и примером маркетингового решения.	
1 Product (Товар) 2 Price (Цена) 3 Place (Место/Дистрибуция) 4 Promotion (Продвижение)	А) – Разработка программы лояльности с накопительными бонусами. Б) – Решение продавать товар через собственный интернет-магазин и крупные розничные сети. В) – Запуск новой улучшенной версии продукта с дополнительными функциями. Г) – Проведение рекламной кампании в социальных сетях с привлечением блогеров. Д) – Установление цены на уровне ниже конкурентов для захвата доли рынка. Е) – Открытие фирменного сервисного центра для гарантийного обслуживания. Ж) – Использование психологической цены 999 рублей вместо 1000.

ОТВЕТ: _____

6. Методы маркетинговых исследований. Установите соответствие между методом исследования и его характеристикой	
1 Фокус-группа 2 Онлайн-опрос 3 Наблюдение 4 Эксперимент 5 Глубинное интервью	А) – Количественный метод сбора данных от большой выборки респондентов через интернет. Б) – Качественный метод, предполагающий личную беседу интервьюера с респондентом по заранее подготовленному сценарию для изучения мотиваций. В) – Качественный метод, в котором модератор ведет дискуссию в группе из 6-10 человек для генерации идей и изучения восприятия. Г) – Метод сбора первичной информации путем регистрации поведения людей, объектов или процессов без вмешательства



	в них. Д) – Метод, при котором один или несколько факторов изменяются в контролируемых условиях для оценки их влияния на зависимую переменную (например, тест цены в разных городах). Е) – Анализ внутренней финансовой отчетности компании. Ж) – Изучение вторичных данных из открытых источников.
--	---

ОТВЕТ: _____

7. Основные понятия. Установите соответствие между понятием и его определением.	
1 Маркетинг 2 Маркетинг-микс (4Р) 3 Целевой сегмент 4 Позиционирование 5 Конкурентное преимущество	А) Совокупность управляемых инструментов (товар, цена, место, продвижение), которые компания использует для воздействия на целевую аудиторию. Б) Философия бизнеса и система управления, направленная на изучение и удовлетворение нужд потребителя для достижения целей организации. В) Процесс формирования уникального образа товара/компании в сознании целевой аудитории относительно конкурентов. Г) Группа потребителей, обладающих схожими потребностями, для которой компания формирует отдельное рыночное предложение. Д) Уникальное ценное предложение компании, которое выгодно отличает её от конкурентов и является важным для потребителя. Е) Процесс деления всего рынка на четкие группы покупателей с разными потребностями. Ж) Общая сумма издержек на производство и сбыт товара.

ОТВЕТ: _____

8. Инструменты маркетинга (4Р). Установите соответствие между элементом комплекса маркетинга и конкретным маркетинговым решением:	
1 Product (Товар) 2 Price (Цена) 3 Place (Дистрибуция) 4 Promotion (Продвижение)	А) Проведение распродажи со скидкой 30% на все модели прошлой коллекции. Б) Организация продаж через новый маркетплейс в дополнение к собственному сайту. В) Запуск новой линейки товаров в



	экологичной упаковке. Г) Запуск рекламного ролика на федеральном телеканале. Д) Открытие обучающих курсов по использованию продукта для клиентов. Е) Введение системы динамического ценообразования в зависимости от спроса. Ж) Создание инструкции по эксплуатации на трех языках.
--	---

ОТВЕТ: _____

9. Установите соответствие между концепцией маркетинга и её описанием:		
1.	Производственная концепция	А) Фокус на улучшении качества товаров, уверенность, что потребители выберут лучшее качество
2.	Товарная концепция	В) Удовлетворение нужд потребителей с учетом благополучия общества и экологии
3.	Сбытовая концепция	С) Главное - увеличить производство и снизить затраты для доступности товара
4.	Маркетинговая концепция	Д) Агрессивное продвижение и стимулирование сбыта - ключ к успеху
5.	Социально-этическая концепция	Е) Изучение потребностей целевого рынка и их удовлетворение лучше конкурентов

ОТВЕТ: _____

10. Установите соответствие между элементом SWOT-анализа и примером:		
1.	Сильные стороны	А) Высокий уровень долговых обязательств компании
2.	Слабые стороны	В) Выход на новый региональный рынок
3.	Возможности	С) Узнаваемость бренда 95%
4.	Угрозы	Д) Появление нового сильного конкурента

ОТВЕТ: _____

11. Установите соответствие между понятием и определением:		
1.	Маркетинговая среда	А) Факторы, влияющие на компанию непосредственно (поставщики, конкуренты, клиенты)
2.	Макросреда	В) Совокупность активных субъектов, действующих за пределами компании
3.	Микросреда	С) Компании, предлагающие аналогичные товары/услуги на целевом рынке
4.	Конкурентная среда	Д) Демографические, экономические, технологические факторы, влияющие на всех участников рынка

ОТВЕТ: _____



12. Установите соответствие между критерием сегментирования и примером:

1. Географический	A) Покупатели, приобретающие товар по праздникам
2. Демографический	B) Жители городов-миллионников
3. Психографический	C) Люди, ценящие экологичный образ жизни
4. Поведенческий	D) Мужчины 25-35 лет со средним доходом

ОТВЕТ: _____

13. Установите соответствие между стратегией охвата рынка и описанием:

1. Массовый маркетинг	A) Создание отдельных предложений для нескольких сегментов
2. Дифференцированный маркетинг	B) Один товар для всего рынка без различий
3. Концентрированный маркетинг	C) Глубокая работа с одним специфическим сегментом
4. Микромаркетинг	D) Индивидуальный подход к каждому клиенту или локальной группе

ОТВЕТ: _____

14. Установите соответствие между ошибкой позиционирования и примером:

1. Недопозиционирование	A) Бренд пытается быть "всеми для всех", теряя четкость
2. Перепозиционирование	B) Потребители имеют слабое представление о бренде
3. Смешанное позиционирование	C) Заявления бренда вызывают недоверие
4. Сомнительное позиционирование	D) Кардинальное изменение восприятия бренда на рынке

ОТВЕТ: _____

15. Установите соответствие между уровнем товара и характеристикой:

1. Основной товар	A) Упаковка, дизайн, качество, марочное название
2. Реальный товар	B) Основная выгода, которую ищет потребитель
3. Расширенный товар	C) Все дополнительные услуги и льготы (гарантия, доставка)
4. Потенциальный товар	D) Возможные будущие улучшения и трансформации

ОТВЕТ: _____

16. Установите соответствие между атрибутом бренда и примером:

1. Имя бренда	A) "Just do it"
2. Логотип	B) Кролик Energizer
	C) Вербальное обозначение (Nike)



3. Слоган	D) Визуальный символ (галочка Nike)
4. Персонаж бренда	

ОТВЕТ: _____

17. Установите соответствие между инструментом продвижения и характеристикой:	
1. Реклама	A) Неличное, платное продвижение от идентифицированного спонсора
2. Стимулирование сбыта	B) Краткосрочные побудительные меры для ускорения покупок
3. Связи с общественностью	C) Прямое взаимодействие продавца с покупателем для совершения сделки
4. Личные продажи	D) Формирование благоприятного имиджа через неоплачиваемые коммуникации

ОТВЕТ: _____

18. Установите соответствие между типом рекламной цели и её примером:	
1 Информационная реклама	A) Реклама нового неизвестного бренда смартфонов, объясняющая его ключевые функции. B) Поздравительная реклама Coca-Cola к Новому году, вызывающая теплые эмоции у постоянных покупателей. C) Сравнительная реклама, где бренд подчеркивает преимущества своего товара перед конкретным конкурентом. D) Реклама известного бренда кофе, напоминающая купить его перед рабочим днем.
2 Увещательная реклама	
3 Напоминающая реклама	
4 Подкрепляющая реклама	

ОТВЕТ: _____

19. Установите соответствие между видом рекламы и её описанием:	
1 Коммерческая (товарная) реклама	A) Реклама, направленная на формирование положительного образа компании в целом, а не продвижение конкретного товара. B) Реклама кандидата в депутаты, призывающая голосовать за него. C) Реклама, пропагандирующая здоровый образ жизни или правила дорожного движения. D) Реклама конкретного продукта или услуги с целью увеличения продаж.
2 Корпоративная (имиджевая) реклама	
3 Социальная реклама	
4 Политическая реклама	

ОТВЕТ: _____



20. Установите соответствие между медиаканалом и примером рекламы в нём:

1 Телевидение (TV)	A) Рекламный ролик в перерыве популярного сериала.
2 Радио (Radio)	B) Объявление на радиостанции в утреннем шоу.
3 Печатные СМИ (Press)	C) Билборд на оживленной трассе.
4 Наружная реклама (OOH)	D) Разворотная реклама в глянцево-м журнале.

ОТВЕТ: _____

21. Установите соответствие между видом интернет-рекламы и её характеристикой:

1 Контекстная реклама	A) Графические или анимированные объявления, размещаемые на сайтах.
2 Медийная (баннерная) реклама	B) Рекламные ролики перед, во время или после просмотра онлайн-видео.
3 Нативная реклама	C) Объявления, интегрированные в контент сайта и не похожие на прямую рекламу (рекомендация в статье).
4 Видеореклама	D) Текстовые или текстово-графические объявления, показываемые в зависимости от поискового запроса пользователя.

ОТВЕТ: _____

22. Установите соответствие между типом рекламного обращения и примером:

1 Рациональное обращение	A) Реклама стирального порошка с демонстрацией его эффективности против сложных пятен.
2 Эмоциональное обращение	B) Реклама страхования жизни, апеллирующая к чувству ответственности за семью.
3 Нравоучительное обращение	C) Реклама бренда зубной пасты, напрямую сравнивающая количество фтора с пастой конкурента.
4 Сравнительное обращение	D) Реклама шоколада, создающая атмосферу романтики и наслаждения.

ОТВЕТ: _____

23. Установите соответствие между креативной стратегией и её описанием:

1 Уникальное торговое предложение (УТП)	A) Стратегия, основанная на выявлении сильного и уникального преимущества товара.
2 Позиционирование бренда	B) Стратегия, создающая узнаваемый образ и индивидуальность бренда (характер, ценности).
3 Имидж бренда	C) Стратегия, вызывающая у аудитории личные воспоминания и переживания.
4 Резонанс (сопереживание)	D) Стратегия, направленная на занятие определенного места в сознании потребителя относительно конкурентов.



ОТВЕТ:

24. Установите соответствие между принципом закона о рекламе и его сутью:	
1 Достоверность 2 Этичность 3 Добросовестность 4 Идентифицируемость	А) Реклама не должна порочить честь и достоинство других лиц, содержать признаки дискриминации. В) Реклама должна быть распознаваема без специальных знаний как реклама. С) Реклама не должна вводить в заблуждение относительно характеристик товара. D) Реклама не должна содержать некорректные сравнения, дискредитирующие конкурентов.

ОТВЕТ: _____

25. Установите соответствие между видом таргетинга и его принципом:	
1 Демографический 2 Географический 3 По интересам (behavioral) 4 Ретаргетинг	А) Показ рекламы пользователям, которые уже посещали сайт рекламодателя. В) Показ рекламы в определенном городе или регионе. С) Показ рекламы на основе анализа онлайн-поведения (посещаемые сайты, поисковые запросы). D) Показ рекламы по возрасту, полу, семейному положению.

ОТВЕТ: _____

Критерии оценки для промежуточной аттестации:

Оценк а	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

4.6. Оценка по учебной и (или) производственной практике

4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
Отработка приемов организации рабочего места	ПК 2.1. -ПК 2.4., ОК.01. - ОК 05.,



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).
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
Проведение различных видов уборочных работ
Оформление документов на забытые вещи
Контроль сохранности предметов интерьера номеров
Использование в работе знаний иностранных языков

ОК 09.



Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
Составление актов на списание инвентаря и оборудования
Организация рабочего места
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
Оформление бронирования с использованием телефона
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
Оформление индивидуального бронирования
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
Внесение дополнительной информации в заказ на



бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. Выявлять параметры сегментации целевого рынка Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству	
---	--

4.6.2. Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами	ПК 2.1. -ПК 2.4., ОК.01. - ОК 05., ОК 09.



и потребителями
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства
и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
Выполнение обязанностей ночного портье.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
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
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
Ведение учета забытых вещей.
Работа с просьбами и жалобами гостей.
Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
Оформление отчетной документации
Информирование потребителя о правилах



безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
Оформление актов на списание малоценного инвентаря
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
Оформление принятых заявок на резервирование номеров
Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
Внесение изменений в заказ на бронирование
Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
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.
Отработка навыков использования техник
и приемов эффективного общения с гостями,
деловыми партнерами и коллегами с
использованием приемов саморегуляции
поведения в процессе межличностного общения.
Проведение анализа возможности освоения
новых сегментов рынка
Проведение оценки эффективности сбытовой
политики
Определение конъюнктуры рынка гостиничных
услуг
Проведение оценки конкурентоспособности
гостиничного предприятия и продукта
Проведение оценки качества гостиничного
продукта и оформление документов по качеству
Осуществление формирования комплекса
дополнительных услуг гостиничного
предприятия
Составление и разработка предложений по
совершенствованию маркетинговой деятельности
гостиничного предприятия

5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения
профессионального модуля

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого -
соответствует числу сдающих

Время выполнения задания: 15

Оборудование: оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие
места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения;
программное обеспечение общего и профессионального обучения.



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

ЗАДАНИЯ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ

1. Форма участия

Индивидуальная.

1. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1.	Заселение гостя по предварительному бронированию	5
2.	Выселение гостя	5
3.	Оказание помощи гостю во время проживания // предоставление туристской информации	5

Пример билета для аттестации по модулю:

1. К Вам в отель заезжает гость по предварительному бронированию. Гость повторяет просьбу, чтобы его заселили на самом низком этаже, т.к. боится высоты, ранее данное пожелание не было учтено, гость расстроен из-за ситуации. Однако, в ходе диалога администратор разрешает данную ситуацию.
2. Гость выезжает, проживал три ночи в отеле и пользовался мини-баром, при сверке счета просит разделить счета за проживание и пользованием мини-баром (бутылка воды негазированной).
3. Гость во время проживания в отеле подходит к администратору и просит посоветовать в Москве один из дорогих ресторанов с русской кухней, поскольку он увлекается гастрономическим туризмом.

Количество билетов соответствует количеству обучающихся.

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Навыки: Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	да / нет



	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 Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы,	
--	--	--



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 144

	применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения	
--	---	--

Умения:

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 в проведении
ознакомительных экскурсий по
гостиничному комплексу или иному
средству размещения для
заинтересованных лиц

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 Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Навыки: Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения Умения: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	да / нет

	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	
--	--	--

	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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Навыки: 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	да / нет

	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 Умения: 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 Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
	Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов	



	Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	
--	--	--



	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Навыки: 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 Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	да / нет
	Умения: Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения 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	да / нет



	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены	
	Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в	да / нет



	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 Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 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 Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ОК 01.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в службах отеля; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	да / нет



ОК 02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	да / нет
ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	содержание актуальной нормативно-правовой документации, регламентирующую индустрию гостеприимства; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	да / нет
ОК 04.Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	психологические основы взаимодействия с коллективом	да / нет
ОК 05.Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	да / нет
ОК 09.Пользоваться профессиональной документацией на государственном	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и	да / нет

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 156

и иностранном языках	процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	
-------------------------	---	--

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Основ маркетинга», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Инженерных систем гостиницы», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенный оборудованием: оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами: видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.



Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания»,оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами:видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Кабинет«Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»,оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя,

техническими средствами:видеооборудование (мультимедийный переносной проектор с экраном), магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы,

демонстрационные учебно-наглядные пособия - комплект учебно-наглядных пособий.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная:

кровать одноместная, прикроватная тумбочка,настольная лампа (напольный светильник), бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности.

Лаборатория"Учебный ресторан или бар", оснащенная:

мельница для льда, джигер, барный поднос, кулер для льда, кофе машина, 1-2 группы, полуавтомат, кофемолка – электрическая, темпер, ручник, полирующие полотенца для столовых приборов, нарезанник, мадлер, сквизер, шейкер бостон, шейкер классический, стрейнер, гейзеры, настенные часы, барный органайзер, мерный стакан,совок для льда, разделочная доска, стеклянные миски, металлический поднос,тарелка пирожковая, салфетки, барный нож, пинцет барный, смесительный стакан, барная ложка, кувшин для сока, бокал для коньяка (снифтер), хайбол, харикейн (бокал для ПиноКолады), бокал для martinis (коктейльная рюмка), рокс, бокал для кофе по-ирландски (irish), минаж (соль/перец), кофейная ложка, ложка для эспрессо, пара для эспрессе (блюдец + кружка), пара для капучино (блюдец + кружка), молочник, сахарница, питчер, барная стойка, стол для зоны бариста, стол банкетный, стул банкетный, стол прямоугольный подсобный, барные стулья, стойка огражденияпод канат, канат, стойка, коктейльные трубочки, бумажные салфетки, стаканы пластиковые, мусорные пакеты, пластиковая пленка, губки для мытья посуды, губки железные, полотенно вафельное, жидкость для мытья посуды, жидкое мыло, одноразовые перчатки, одноразовые бумажные полотенца.

Мастерская"Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»,оснащеннаякомплексной автоматизированной системой управления отелем, имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000), ключи-карты для электронных замков, мини-сейф, энкодер магнитных карт, терминал для платежных карт, телефон/факс,

настенные часы, зеркало, настольная лампа, флеш-накопитель, кулер, корзина для мусора, стойка администратора, шкаф стеллаж для документов полузакрытый, кресло для гостиной, ученический стол, стол журнальный, стул офисный, устройство для имитации телефонного звонка, жк панель, мобильная стойка под жк панель, короткофокусный проектор с экраном, презентер, бумага (формат А4), блокнот, стикеры, пластиковая папка, файлы, степлер, скобы для степлера, карандаш, ластик, штрих, держатель для ручки с ручкой, калькулятор, ножницы, ручка шариковая, коробка скрепок, картридж для МФУ, карта города (туристическая), органайзер для канцелярии, лотки для бумаг, пилот, б розеток/

Мастерская "Сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенная кровать одноместная, прикроватная тумбочка, настольная лампа (напольный светильник), бра, мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, шкаф, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, пылесос, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие. укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, индивидуальные косметические принадлежности

Оснащенные базы практики. Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательная организация выбирала не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, дополнен новыми изданиями.

7.1. Основные печатные и электронные издания

1. Агешкина, Н. А. Основы функционирования гостиничной индустрии : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 328 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072197. - ISBN 978-5-16-015974-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072197>
2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). -

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 159</i>

ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL:
<https://znanium.ru/catalog/product/2186892>

3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=435167>

4. Любецкая, Т. Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Т. Р. Любецкая, В. В. Бронникова. — Москва :КноРус, 2026. — 246 с. — ISBN 978-5-406-15499-1. — URL: <https://book.ru/book/960001>

5. Маркетинговые технологии в туризме : учебник / Л. С. Артамонова, Т. А. Шпилькина, Л. И. Тищенко [и др.] ; под общ.ред. Л. С. Артамоновой, Т. А. Шпилькиной. — Москва :КноРус, 2025. — 350 с. — ISBN 978-5-406-14777-1. — URL: <https://book.ru/book/958255>

6. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб.пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=436168>

7. Никольская, Е. Ю. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва :КноРус, 2025. — 298 с. — ISBN 978-5-406-14773-3. — URL: <https://book.ru/book/958212>

8. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / О. В. Пасько, К. С. Горяинов, Е. Ю. Никольская [и др.] ; под ред. О. В. Пасько. — Москва :КноРус, 2026. — 187 с. — ISBN 978-5-406-15332-1. — URL: <https://book.ru/book/959277>

9. Синицына, О. Н. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник / О. Н. Синицына. — Москва :КноРус, 2026. — 186 с. — ISBN 978-5-406-14921-8. — URL: <https://book.ru/book/958769>

10. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва :ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование:Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>

7.3. Дополнительные источники

7.3.1. Электронные образовательные ресурсы:

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

7.3.2. Журналы:

- «ОТЕЛЬ»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель».