

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 10.06.2024 13:48:23

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef9b

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**  
**Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной практике

По профессиональному модулю

ПМ.03 «Освоение одной или нескольких  
профессий рабочих, должностей служащих»

Профессия

43.02.16 Специалист по туризму и  
гостеприимству

Форма обучения

Очная

Фонд оценочных средств по учебной практике разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и рабочей программы профессионального модуля и практики.

Разработчик: преподаватель, Гуменная Ольга Николаевна

**СОГЛАСОВАНО:**

**Представитель работодателя**

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,  
г. Ессентуки

\_\_\_\_\_  
должность представителя работодателя, наименование  
организации и город ее расположения

\_\_\_\_\_  
подпись

М.П.

Гамм Д.Г.

\_\_\_\_\_  
Фамилия, инициалы

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения учебной практики по профессиональному модулю (далее - ПМ) ПМ.03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих» образовательной программы СПО.

### 1.2. Объекты оценивания

В результате учебной практики осуществляется оценка овладения следующими профессиональными и общими компетенциями:

*(Для учебной практики приводится весь перечень ПК и ОК, для учебной практики возможно частичное освоение)*

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 3.2	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен.
ПК 3.3	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
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 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

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике:

практический опыт в:

- приеме, регистрации и размещение гостей.
  - правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
- умения:
- вести учет запросов на дополнительные услуги;
  - использовать программное обеспечение для совершения бронирования и
  - заполнения данных;
  - проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;
  - поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

## 2 Формы контроля и оценки результатов прохождения практики

### 2.1. Формы текущего контроля

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой происходит при использовании следующих возможных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики;
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике (уровень владения ПК и ОК при выполнении работ оценивается в аттестационном листе и характеристике с практики);
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль подготовки отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

### 2.2. Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике – дифференцированный зачет (далее – ДЗ).

По итогам учебной практики студенты допускаются к сдаче ДЗ при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и своевременном предоставлении следующих документов (*в случае прохождения учебной практики – на предприятии (в организации)*):

- положительного аттестационного листа руководителей практики от организации (образовательной организации) об уровне освоения профессиональных компетенций;
- положительной характеристики на обучающегося;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ДЗ проходит в форме ответов на контрольные вопросы, защиты

## 3. Перечень заданий по практике

*Приводится перечень заданий в соответствии с программой практики (раздел*

### *3. Структура и содержание программы практики)*

#### 3.1 Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	ПМ.03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих»	2 недели, 72 часа.	5 семестр

ОК 07 ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3			
--	--	--	--

### 3.2 Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих	<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p>	<p>Тема 1.2 Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.</p>	<p>МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"</p>	6
	<p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Применение профессиональных</p>	<p>Тема 1.2 Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.</p>	<p>МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"</p>	6

	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).	Тема 1.7. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6
	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).	Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Владение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния	Тема 1.6. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6

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 ;	Тема 1.7. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6
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 ;	Тема 1.8. Корпоративная культура..	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования	Тема 7 Характеристика способов хранения обработанного сырья и готовых полуфабрикатов	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6

деPOSITных 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	Тема 1.22. Организационные структуры управления.	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6



	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.			
--	--	--	--	--

#### 4. Система оценивания прохождения практики

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с установленными требованиями;
- оформления дневника практики в соответствии с установленными требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за ДЗ по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы.

Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

Критерии выставления оценок:

Оценка **«отлично»** выставляется, если обучающийся выполнил в установленный срок и на высоком уровне все задания практики, проявил

самостоятельность, творческий подход и инициативу, представил дневник практики. При защите практики: логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающийся выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность, представил дневник практики. В ответах дал подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.

### Оценочные средства по учебной практике

#### Список индивидуальных заданий для проведения промежуточной аттестации

Наименование вопроса	Краткий ответ
1. Охрана труда и пожарная безопасность на предприятиях	Нормативно-правовые акты, регулирующие противопожарную безопасность на предприятиях общественного питания. На каждом объекте должны быть разработаны инструкции о мерах пожарной безопасности для каждого взрывопожароопасного и пожароопасного участка в соответствии с приложением N 1 Правил пожарной безопасности в РФ (ППБ 01-03) от 18.06.2003 N 313.
2. Стандарты обслуживания в гостинице	В классическую структуру стандартов обслуживания в гостиничной отрасли включено несколько компонентов: бронирование; парковка отеля; работа ресепшена; процесс вселения в номер; комплектация и чистота номеров; особенности работы горничных; сервис в ресторане; особенности внешнего вида персонала; телефонный этикет и др.
3. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	Это обязательный элемент любой программы. Практичный и простой в использовании инструмент. Представляет собой форму с данными о любой текущей брони, размещении и клиентской базе. Оформляется в виде таблицы. Она учитывает конкретный период и сортирует данные по номерному фонду. Отлично подходит для ведения документации

	<p>любого типа заведения: гостиница, хостел, отель, база отдыха.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Автоматическое оповещение постояльцев.</li> <li>2. Формы для ведения статистики.</li> <li>3. Оформление текущей документации.</li> <li>4. Хранение информации о клиентах.</li> </ol> <p>Эти элементы могут варьироваться в зависимости от конкретной системы.</p> <p>В настоящее время существует несколько десятков систем управления отелем. Отличие иностранных программ от российских в том, что они дают наибольшую свободу действий персоналу отеля.</p>
<p>4. Выполнение обязанностей ночного портье</p>	<p>В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночного портье). Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье. На службу ночного аудитора возлагается подведение общих итогов дня. Баланс счетов подводится каждый вечер. Это процесс очень важен, он осуществляется в то время, когда все прочие службы уже не работают, а именно: во время третьей смены – ранним утром. В крупных отелях такая должность может быть даже не предусмотрена. Первым шагом в этом процессе являются начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров, и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируются окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.</p>
<p>5. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p>	<p>Персональные услуги в гостинице — это особый сервис, предоставляемый индивидуально, с учетом потребностей клиента. Персональный сервис может начинаться с индивидуального трансфера и заканчиваться личным помощником VIP гостя.</p> <p>Персональные услуги гостиниц для особых клиентов</p> <p>Конечно, для отелей низкой ценовой категории, этот раздел вряд ли представляет интерес. Однако если в вашем отеле есть номера класса Люкс, желательно оправдывать ожидания постояльцев, а еще лучше – превосходить их. В отелях высокого класса разрабатываются целый подробные инструкции по поведению администратора и других сотрудников с особо важными гостями.</p> <p>Таких гостей можно разделить на 2 категории: VIP (особо важные персоны) и СIP (коммерчески важные персоны). Первые — это звезды шоу-бизнеса, известные медийные персоны, представители закона и прочие люди, чье присутствие в вашем заведении можно гордо вывесить на стену. Вторые – это персоны, от чьего мнения зависит во много продолжение жизни отеля: совладелец гостиничной сети, представители контролирующих органов, члены совета директоров предприятия – партнера и пр.</p> <p>Общей чертой для обеих групп важных персон является высокий уровень платежеспособности, повышенная требовательность к сервису и потребность в платных эксклюзивных услугах.</p> <p>К таким гостям, как правило, приставляют отдельного помощника, который должен</p>

	<p>находиться в отеле на всем периоде пребывания. Перечень широко распространенных платных услуг:</p> <p>Организация питания в ресторане при гостинице, кафе или буфете. Сувенирные лавки в холле, магазины и торговые автоматы Вечерние развлечения (дискотека, бильярд, бар, ночной клуб и др.) Информация о событиях в городе, способе посещения и проезда. Подбор и предложение экскурсий, услуги персональных гидов и переводчиков Резервирование и/или продажа билетов в театры, филармонию, на концерты и шоу. Бронь и продажа услуг по транспортировке гостя по городу и к месту отправления. Заказ такси или прокат автомобилей с водителем и без. Заказ и доставка цветочных букетов и подарков в номер. Обмен валюты. Продажа открыток, фотографий и другой печатной продукции. Получение, транспортировка и доставка в номер багажа постояльца. Стирка, химическая чистка, глажка и ремонт одежды. Уход за обувью. Аренда компьютерной техники (ноутбуков, планшетов, телефонов, зарядных устройств, игровых приставок, гарнитуры и пр.) Косметологические услуги, парикмахерская, маникюрный сервис, массаж, SPA и др. Спортивные и тренажерные залы, бассейны. Сауна, хамам, баня. Пользование залом для проведения конференций, места небольших переговоров и пр.</p>
<p>6.Как осуществляются стандарты телефонного этикета в отеле ?</p>	<p>При общении по телефону сотрудник отеля должен быть доброжелательным и улыбаться, т.к. улыбка проецируется на голос. Речь сотрудника должна быть дружелюбной, чистой и внятной. Сотрудник должен быть вежливым и тактичным во время всего разговора, отвечать на звонки четко и уверенно. В течении всего разговора необходимо быть вежливым и терпеливым. При разговоре необходимо контролировать голос и эмоции.</p>
<p>7..Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p>	<p>Хранение личных вещей в гостинице имеет большое значение для гостей, поскольку позволяет им сохранить свои ценные и личные вещи в безопасности и удобно расположенном месте. Когда люди путешествуют или временно проживают в гостинице, у них часто возникает необходимость хранить свои вещи, такие как одежда, документы, электроника и другие ценности. В целом, хранение личных вещей в гостинице имеет большое значение для гостей, предоставляя им удобство, безопасность и помогая организовать пространство в номере. Гости могут быть уверены, что их вещи будут храниться в безопасности и доступны по необходимости.</p>

	<p>Способы организации хранения личных вещей в гостинице: шкафы или комоды в номерах, сейфы в номерах, Хранилища на ресепшн, багажное хранилище, личные сейфы на ресепшн.</p> <p>Выбор способа хранения личных вещей зависит от предпочтений и потребностей гостей. Главное, чтобы гости чувствовали себя комфортно и уверенно в безопасности своих вещей во время пребывания в гостинице.</p>
<p>8. Кто входит в службу приема и размещения в гостинице ?</p>	<p>Служба СПИР – структурное подразделение, занимающееся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием дополнительных услуг. В состав службы СПИР входят : руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, швейцар, водитель.</p>
<p>9. Что такое культура обслуживания в гостинице ?</p>	<p>Культура обслуживания - это система ценностей и убеждений, поддерживаемых предприятием гостиничного хозяйства, которое реализует идею, что его главной целью является предоставление потребителю качественных услуг на основе определенных правил, процедур, системы поощрений и действий.</p>
<p>10. Правила и порядок выписки гостей</p>	<p>Время заселения в отель – 14 час.00 мин. по местному времени, расчетный час – 12 час. 00 мин. по местному времени.</p> <p>В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с гостя в следующем порядке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при задержке выезда после расчетного часа, но не позднее 18:00 по местному времени Гость (заказчик) оплачивает 50% стоимости ночи проживания в данной категории номера, в которой при выселении из номера после 18:00 Гость оплачивает 100% ночи проживания в данной категории номера, в которой проживал.</li> </ul> <p>При проживании в отеле менее суток, вне зависимости от расчетного часа плата за проживание взимается в размере одних суток.</p> <p>При размещении гостя с 0 часов 00 минут до установленного времени заселения в номер и при наличии свободных номеров, плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.</p>
<p>11. Правила и порядок регистрации гостей (в т.ч. особенности регистрации иностранцев, групповых туристов и прочих специальных категорий)</p>	<p>Регистрация и размещение гостей в отеле осуществляется ежедневно, круглосуточно по предъявлению документа удостоверяющего личность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- паспорт гражданина РФ;</li> <li>- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;</li> <li>- свидетельство о рождении - для лица не достигшего 14-летнего возраста;</li> </ul>

<p>гостей)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;</li> <li>- паспорт иностранного гражданина;</li> <li>- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;</li> <li>- разрешение на временное проживание лица без гражданства;</li> <li>- вид на жительство лица без гражданства.</li> </ul> <p>Иностраный гражданин для заполнения бланка уведомления о своем прибытии предъявляет отелю документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вид на жительство либо разрешение на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина), визу.</p> <p>Администратор заполняет бланк уведомления о прибытии на каждого иностранного гражданина, подлежащего постановке на учет по месту пребывания в соответствии с российским законодательством Особенности регистрации групп.</p> <p>Предварительный заказ мест дает возможность заранее подготовить номер к заселению, спланировать работу администратора. Накануне заезда группы администратор заполняет карточку подготовки и заселения номеров (карту бронирования).</p> <p>При поселении туристической группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирует, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.</p>
<p>12. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p>	<p>Жалобы, претензии и предложения гостей могут быть высказаны ими по телефону, изложены в виде записей в журналах (книга отзывов) и письменных обращениях на имя руководства отеля.</p> <p>Жалобы и претензии гостей должны рассматриваться быстро и благожелательно, ни одно замечание, претензия, пожелание не должны оставаться без внимания. Необходимо помнить, что удовлетворение жалоб гостей — ключевой момент в деле его сохранения для отеля.</p> <p>Если гость чем-то недоволен, персонал гостиницы старается на месте разрешить неприятную ситуацию.</p> <p>Требования клиента о возмещении ему материального и морального вреда в связи с ненадлежащим предоставлением (не предоставлением) услуги подлежат удовлетворению в течение десяти рабочих дней с момента обращения. В наиболее сложных случаях в улаживании конфликта должен принимать участие руководитель более высокого уровня, который приносит извинения гостю от имени руководства отеля.</p>
<p>13. Основные условия питания в гостиницах</p>	<p>При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полный пансион ,т.е. трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – Full Board(FB).</p>

	<p>Полупансион, т.е. двухразовое питание(завтрак плюс обед или ужин)-Half-Board(HB). Только завтрак, т.е.одноразовое питание – Bed end Breakfast(BB).</p>
<p>14. Использование в работе знаний иностранных языков</p>	<p>Знать английский хотя бы на уровне новичка должны все сотрудники гостиницы, но тем, кому по долгу службы приходится контактировать с клиентами, придется изучать его на высшем уровне. Руководству гостиницы для того, чтобы освоить гостиничный бизнес и быть востребованным участником международных рыночных отношений, приходится тщательно относиться к подбору персонала, отдавая предпочтение тем, кто знает английский. В число причин, почему тем, кто хочет занять место в перспективном отеле, придется выучить язык, входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• необходимость контактировать по телефону и лично с клиентами из разных стран для заказа номера, питания, уборки, решения спорных моментов, оказания помощи или простого общения;</li> <li>• уметь реагировать на просьбы и решать конфликтные ситуации с иностранными гражданами;</li> <li>• иметь возможность разрешить разные ситуации с поставщиками и другими третьими лицами за рубежом по просьбе клиента или рабочей необходимости;</li> <li>• работать с иностранными партнёрами;</li> <li>• общаться с наёмным или постоянным персоналом, говорящим на другом языке.</li> </ul>
<p>15.Какая классификация гостиничных предприятий является самой распространенной ?</p>	<p>Самая популярная система, которая используется в большинстве гостиниц – это звездочная. Звездочная классификация гостиниц более знакома каждому путешественнику, ведь применяется в большинстве европейских стран. Франция, Россия, Австрия, Венгрия, Китай - все они распределяют свои гостиницы по качеству согласно звездам на фасаде, которыми оснащен гостиничный комплекс.</p>
<p>16.Какие категории установлены для гостиничных номеров?</p>	<p>А, В, С, D  В настоящее время большинство гостиниц стандартизируются по звездам, однако в некоторых еще можно встретить существовавшую ранее повсеместно буквенные обозначения. Согласно этой системе, они делятся на А, В, С, D. Категории А соответствуют уровню 4 звезды, В – трехзвездному, С – двухзвездному. Лучшим присваивается буква D – «de Luxe».</p>

<p>17. Охрана труда и пожарная безопасность.</p>	<p>Охрана труда и противопожарная безопасность на предприятии — это комплекс мероприятий, направленных на сохранение здоровья персонала. Какие шаги должен предпринять работодатель, чтобы обезопасить сотрудников, расскажем в статье. Содержание. Показать еще. Законодательство. Безопасность труда и пожарная безопасность на предприятии — главная задача работодателя. Желая усовершенствовать систему обеспечения пожаробезопасности в компании, наниматель должен руководствоваться законодательными актами.</p>
<p>18. Основные этапы обслуживания гостей</p>	<p>Независимо от звездности гостиницы или отеля процесс обслуживания гостей можно разбить на несколько этапов: бронирование мест; прием, регистрация и размещение гостей; непосредственно само проживание; предоставление дополнительных услуг ( для отдыха и развлечения); окончательный расчет и оформление выезда.</p>
<p>19. Предоставление информации гостям об услугах, событиях и мероприятиях в гостинице</p>	<p>Всю необходимую информацию об услугах, событиях и мероприятиях, в отеле гость может получить у стойки регистрации при заселении и в течение пребывания или позвонив на стойку. Также в номерах представлены информационные материалы об услугах отеля. Вопросы, просьбы и жалобы гостей часто направляются в службу приема и размещения, так как она является контактной службой отеля. Это некий «диспетчерский пункт», где решаются или направляются в нужную службу вопросы гостей.</p> <p>Сотрудники этой службы незамедлительно стараются самостоятельно выполнить просьбу гостя (после выезда из номера гостю необходимо на пару часов оставить в холодном месте скоропортящийся продукт – администратор выполняет поздний выезд без доплаты, продукт пару часов остается в холодильнике в номере, после чего его забирают), если же это невозможно, то для этого связываются с необходимыми службами (починить игрушечную машинку ребенку – вызов мастера отеля с инструментом).</p>
<p>20. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса</p>	<p>Современные гостиницы используют, как правило, два вида расчетов с гостями – безналичный и наличный. Если гостиница оказывает услуги по проживанию юридическому лицу, то последнее осуществляет оплату посредством перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы. Наличный расчет используется в основном физическими лицами, хотя возможна оплата и по безналичному расчету – посредством дорожных и именных чеков.</p>



<p>21. Какой тип бронирования является предпочтительным для гостиничного предприятия ?</p>	<p>Бронирование по предоплате – это бронирование, когда клиент вносит всю сумму за проживание предварительно. С точки зрения отеля – это самый предпочтительный способ. При таком типе бронирования будут самые выгодные цены и предложения. Бронирование по внесению депозита – вместо полной предоплаты будущий постоялец вносит депозит – небольшую сумму, как правило, равную одним суткам проживания в отеле.</p>
<p>22. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц</p>	<p>Внешний вид персонала создаёт для гостя первое впечатление о гостинице. Поэтому все работники гостиницы должны позаботиться о том, чтобы выглядеть нарядными и ухоженными, опрятными.</p> <p>Если у девушки волосы длиннее плеч, они не должны падать на лицо, их нужно закреплять лентой или заколкой.</p> <p>Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды – ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями).</p> <p>Обувь должна быть удобной, в хорошем состоянии и начищенной до блеска.</p> <p>В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперспирантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать.</p> <p>Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим и не раздражающим.</p> <p>Если в гостинице предусматривается ношение форменной одежды, то весь персонал должен неукоснительно выполнять это требование. Форма должна быть чистой, опрятной и отглаженной. Как правило, стирку форменной одежды осуществляют в прачечной данной гостиницы, поэтому персонал может отдавать форму в стирку на время выходных дней, либо менять грязную форму на чистую.</p> <p>Ношение форменной одежды включает в себя ношение именного значка. Также форма подразумевает у женщин чулки нейтрального или черного цвета, у мужчин – носки черного цвета.</p> <p>Работники, контактирующие с гостями, должны носить чёрную закрытую обувь без украшений, каблук женской обуви не должен превышать 5 см.</p> <p>Ювелирные украшения должны быть сведены к минимуму. Они должны быть небольшого размера и неброскими.</p> <p>Макияж женщин должен быть неярким. Ногти – чистыми, короткими, с маникюром</p>

<p>23. Безопасность в гостинице</p>	<p>Каждое заведение, предоставляющее услуги обязано иметь разрешающие документы на ведение деятельности. Их можно запросить на стойке ресепшна при заселении. Перед самым заселением, нужно просмотреть номер, убедившись в его соответствии с предложенными вариантами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>система контроля за доступом в гостиницу и апартаменты;</li> <li>установленная действующая сигнализация;</li> <li>видеонаблюдение и соблюдение установленных законом правил персоналом, в частности разработана ли для них техника безопасности в гостинице</li> </ul> <p>Современные отели оснащены новинками в части безопасности — системы видеонаблюдения, специальные системы защиты — все это позволяет предложить гостям максимальный комфорт пребывания, а также гарантию их безопасности.</p>
<p>24. Основные правила общения с гостями гостиницы</p>	<p>Этикет при обслуживании гостей в гостиничном бизнесе играет важную роль в создании положительного впечатления и удовлетворенности клиентов. Вот некоторые основные принципы и правила этикета, которые следует соблюдать при обслуживании гостей:</p> <p><b>Приветствие и представление</b> Первое впечатление очень важно, поэтому сотрудники должны быть вежливыми и приветливыми при встрече гостей. Они должны представиться и назвать свою должность, чтобы гости знали, с кем они имеют дело.</p> <p><b>Внимание и слушание</b> Сотрудники должны проявлять внимание к потребностям и пожеланиям гостей. Они должны внимательно слушать и учитывать все запросы и предпочтения, чтобы обеспечить наилучшее обслуживание.</p> <p><b>Уважение и терпение</b> Сотрудники должны проявлять уважение к гостям и их личной жизни. Они не должны задавать неприятные или навязчивые вопросы. Также важно быть терпеливым и спокойным, даже если гость проявляет некорректное поведение.</p> <p><b>Коммуникация и язык</b> Сотрудники должны использовать вежливую и профессиональную речь при общении с гостями. Они должны избегать грубых или оскорбительных выражений. Также важно использовать понятный и доступный язык, чтобы гости могли легко понять информацию.</p> <p><b>Предоставление информации</b> Сотрудники должны быть хорошо информированы о гостинице, ее услугах и окружающей местности. Они должны предоставлять гостям полную и точную информацию, отвечать на все вопросы и помогать в решении возникающих проблем.</p> <p><b>Предоставление высокого уровня сервиса</b> Сотрудники должны стремиться предоставить гостям высокий уровень сервиса. Они должны быть внимательными, быстрыми и эффективными в выполнении своих обязанностей. Также важно уделять внимание деталям и предугадывать потребности гостей. Соблюдение этикета при обслуживании гостей помогает создать доверительные отношения, удовлетворить потребности гостей и обеспечить высокий уровень удовлетворенности. Это важный аспект работы в гостиничном бизнесе, который способствует</p>

	привлечению и удержанию клиентов.
25.Что должна содержать анкета гостя в гостинице	Анкета гостя — это небольшой опросник проживающих от Администрации гостиницы (отеля), дающий представление о том, какое впечатление отель произвёл на гостя, чем тот доволен или нет, соответствуют ли ожидания гостя его впечатлениям об отеле. Бланк Анкеты должен находиться в каждом (кроме номеров 4-ой и 5-ой категорий) номере - гость имеет право (но не обязанность;) высказать своё мнение об отеле.
26.Что указывается в заявке на бронирование гостиницы ?	Заявка определяет следующие параметры бронирования: срок проживания, кол- во человек, тип номера (категорию), порядок размещения,с доп. местом или без, наличие детей до 12 лет, с указанием возраста , стоимость, а также перечень дополнительных услуг.
27.Какая информация содержится в карте гостя в гостинице ?	Карта гостя форма № 4-г дает право поселившемуся на получение ключа от номера и на внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенные в гостинице. На числовой сетке Карты гостя отмечается период оплаты. При выезде гостя этажный персонал делает отметку с указанием даты и часа освобождения номера, наименования и количества мест багажа.

### Критерии выставления оценок

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу. В установленные сроки представил дневник.

На заключительной конференции логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; продемонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; продемонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал излишне подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

Студент выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

Студент не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.