

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 27.05.2025 17:51:30

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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 профессиональному модулю	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
Специальность	43.02.16
Форма обучения	<u>очная</u>

Пятигорск, 2025

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.01.16 «Туризм и гостеприимство».

Разработчики: преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал)СКФУ, Магомедова Яна Владимировна;
преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал)СКФУ,Жилинская
Нина Григорьевна

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО
«Русь»,
г. Ессентуки

Гамм Д.Г.

должность представителя работодателя,
наименование организации и город ее
расположения

подпись

Фамилия,
инициалы

М.П.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для проверки результатов освоения вида деятельности (ВД) ВД 2 «Предоставление гостиничных услуг» и составляющих его профессиональных и общих компетенций, образовательной программы СПО по специальности 43.01.16 «Туризм и гостеприимство».

ФОС разработан на основании ФГОС, образовательной программы СПО и рабочей программы профессионального модуля ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг (далее - ПМ).

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения ПМ является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности (в соответствии с рабочей программой ПМ) и сформированность профессиональных и общих компетенций.

Формой аттестации по ПМ является экзамен по модулю.

2. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1

Элемент профессионального модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы»	Контрольная работа Курсовая работа Дифференцированный зачет	Собеседования Контрольный срез
МДК.02.02 «Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг»	Контрольная работа Экзамен	Собеседования Контрольный срез
МДК.02.03 «Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы»	Контрольная работа Экзамен	Собеседования Контрольный срез
МДК.02.04 «Продвижение и продажа гостиничного продукта»	Курсовая работа Дифференцированный зачет	Собеседования Контрольный срез
УП.02.01	Дифференцированный зачет	
ПП.02.01	Дифференцированный зачет	
ПМ (в целом)	Экзамен по модулю	

3. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Оценка профессиональных и общих компетенций

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

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
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
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

3.2. Требования к курсовой работе:

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь, изучив дисциплину МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы», МДК.02.04 «Продвижение и продажа гостиничного продукта». Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы.

Выполнение курсовой работы предполагает:

1. Выбор темы курсовой работы.
2. Подбор специальной литературы, нормативной, правовой и статистической документации и информации.
3. Составление и согласование плана курсовой работы с научным руководителем.
4. Сбор, обработку, систематизацию собранного материала. Обобщение, изложение и анализ исходных и расчетных данных, выводы и предложения.
5. Написание курсовой работы.
6. Представление на защиту.

Работа должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 2);
- задание на курсовую работу (Приложение 3);
- содержание;
- введение;
- основную часть:
 1. Теоретическую
 2. Практическую
- заключение;
- список используемых источников;
- приложения (при наличии).

Текст работы излагается на компьютере на стандартных листах формата А4 (210 x 297 мм) без рамки. По всем четырем сторонам листа оставляются поля: с левой стороны – 30 мм, с правой – 10 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм. Отступ абзаца – 1,25 см.

Односторонняя печать текста на компьютере, междустрочный интервал – 1,0, шрифт Times New Roman (размер основного текста – 14 пт, размер шрифта сносок, таблиц, приложений – 12 пт). Выравнивание текста – по ширине, без отступов.

Каждая структурная часть курсовой работы оформляется с новой страницы. Наименования структурных частей в тексте курсовой работы («Содержание», «Введение», «Теоретическая часть, Практическая часть», «Заключение», «Список используемых источников») печатаются прописными буквами по центру строки, без подчеркивания. Точка в конце наименования не ставится.

Расстояние между заголовком и текстом составляет 2 интервала, а между заголовками раздела и подраздела - 1 интервал.

Перенос слов в заголовках глав и подпунктов не допускается. Точку в конце заголовка не ставят.

В работе обязательно указывается название глав и вопросов (параграфов), которое должно точно соответствовать плану и содержанию работы. Главы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой.

Введение и заключение не нумеруются.

Номер вопроса (параграфа) состоит из номера главы и порядкового номера вопроса, например, «1.1», «1.2», «2.1» и т.п.

Каждый раздел начинается с новой страницы, а начало каждого подраздела пишется на той же странице, что и предыдущий подраздел, при условии, что на этой странице размещается после заголовка не менее 3-х строк текста.

Нумерация страниц работы должна быть сквозной, в нижней части листа, справа арабскими цифрами.

Титульный лист, задание на курсовую работу и содержание включаются в общую нумерацию страниц, но номер страницы на титульном листе не проставляется. Нумерация начинается со второго листа «Введения».

Не принято писать в работе «я думаю», «я предлагаю» и т.п. Излагать материал рекомендуется обезличено; допускается использование местоимения «мы» (мы выявили, мы выяснили, мы проанализировали и т.п.)

В курсовой работе используются, как правило, ссылки на используемые источники и литературу в квадратных скобках, арабской цифрой, которые содержат указание на порядковый номер источника в перечне используемых источников и номер страницы, например: [23, с. 50], [23, с. 50-53].

К иллюстративному материалу относятся: диаграммы, графики, схемы, фото и т.п., которые называются рисунками.

Цифровой материал, результаты расчетов и анализа, как правило, оформляются в виде таблиц, включаемых как в основную часть курсовой работы, так и в приложения (если таблицы довольно громоздкие). На каждую таблицу в тексте курсовой работы должна быть сделана ссылка (например: Данные таблицы 2 показывают..., Результаты расчетов представлены в таблице 3...).

В случае переноса таблицы на другой лист заголовки таблицы не дублируются, а в левом верхнем углу указывается: «Продолжение таблицы...», строка с нумерацией графа дублируется при ее наличии.

При большом количестве таблиц часть из них следует оформлять в виде приложений.

Все таблицы и рисунки в тексте курсовой работы должны быть пронумерованы и иметь названия.

Общий объем курсовой работы без приложений не должен превышать 30 страниц компьютерного набора. Объем введения: 2 – 3 стр., заключения: 1 – 2 стр., основной части: 20 – 25 стр. Работы сдаются в сброшюрованном виде, т.е. подшитые с помощью папки-скоросшивателя.

Список используемых источников и литературы следует помещать после раздела «Заключение». Библиографическое описание работ должно быть точным и полным. Оно должно включать фамилию и инициалы автора (авторов) или титульного редактора (редакторов), полное название книги, место издания, издательство и год издания. При включении в список используемых источников статей необходимо указать фамилию и инициалы автора (авторов), полное название статьи, название журнала, год выпуска и его номер, а также страницы, на которых опубликована статья.

Рекомендуется использовать сквозную нумерацию источников в списке, группируя их по следующим разделам: Нормативно-правовые акты; Учебная литература; Периодические издания (журналы, газеты); Интернет-ресурсы; – Другие источники.

Нормативно-правовые акты располагаются в порядке их юридической иерархии (по убыванию уровня) и году принятия (по возрастанию). Все

остальные источники - в алфавитном порядке (по фамилии автора или названию работ).

В результате контроля и оценки курсовой работы осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
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
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

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

4.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

МДК 02.01. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

Вопросы для собеседования

1. Рабочие инструменты работников службы приёма и размещения.
2. Задачи, функции, права, ответственность работников службы приёма и размещения.
3. Расчет и выписка уезжающих гостей.
4. Начисление всех расходов гостя на его счет.
5. Регистрация иностранных граждан и граждан РФ администратором.
6. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (room-service).
7. Существующие виды уборки жилых номеров.

8. Определение понятий как уборка после выезда гостя.
9. Технические средства обеспечения безопасности.
10. Электронные системы запираания дверей в гостиницах карта гостя как конверт для электронного ключа.
11. Виды расчётов в гостинице.
12. Предоставление лучших номеров для постоянных гостей, vip-персонам, партнёрам по бизнесу и ожидающим по вине отеля.
13. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда.
14. Решение вопросов службой управления номерным фондом.
15. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений.
16. Должностные обязанности администратора.
17. Информационные листы на каждом этаже с указанием проживающих, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.
18. Решение вопросов службой управления номерным фондом.
19. Расчет и выписка уезжающих гостей.
20. Определение понятий как уборка после выезда гостя.

Комплект заданий для контрольного среза
Вопросы к контрольному срезу по дисциплине МДК 02.01. Организация
деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы
Контрольный срез за 4 семестр

Вариант 1

- Задание 1 Роль и место службы приёма и размещения гостей организационной структуре гостиницы.
- Задание 2 Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.

Вариант 2

- Задание 1 Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.
- Задание 2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Контрольный срез за 5 семестр

Вариант 1

- Задание 1 Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров).

Задание 2 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: коррективировка и внесение изменений.

Задание 3 Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

Задание 4 Особенности поселения гостей от группы.

Вариант 2

Задание 1 Особенности поселения коллектива.

Задание 2 Чтение и перевод текстов с иностранного языка.
Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.

Задание 3 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.

Задание 4 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.

Комплект заданий для контрольной работы за 4 семестр

Вариант 1

Встреча, приветствие гостей.

Типы и виды. Нормативных документов, регулирующих деятельность службы приёма и размещения

Вариант 2

Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту
Документы организационно-распорядительного и организационно-методического характера.

Критерии оценивания компетенций

В системе оценки знаний и умений при оценивании устных ответов и письменных работ используются следующие критерии:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владеет понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный

материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Примерный перечень тем курсовых работ по дисциплине МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы»

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.

2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.

3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.

4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.

5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.

6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.

7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).

8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.

10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).

12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).

13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).

14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на

конкретном примере).

15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).

16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки:

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

МДК 02.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫ

Вопросы к контрольному срезу по дисциплине МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.

Вопросы для собеседования

1. Виды гостиничных помещений.
2. Жилые комнаты.
3. Административные помещения
4. Обслуживающие помещения.
5. Подсобные и хозяйственные помещения.
6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
7. «Лицо» персонала.
8. «Лицо» при телефонных переговорах.
9. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц

Комплект заданий для контрольных срезов Контрольный срез за 5 семестр

Вариант 1

Задание 1 Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задание 2 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Вариант 2

Задание 1 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

Задание 2 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Контрольный срез за 6 семестр

Вариант 1

Задание 1 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.

Задание 2 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.

Вариант 2

Задание 1 Особенности поселения коллектива.

Задание 2 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер.

Комплект заданий для контрольных работ за 5 семестр

Вариант 1

1. Оформление контроля качества уборки номеров.
2. Оформление забытых вещей.

Вариант 2

1. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
2. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».

Критерии оценивания компетенций

В системе оценки знаний и умений при оценивании устных ответов и письменных работ используются следующие критерии:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определение

понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определение понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки в виде экзамена:

Вопросы к экзамену по дисциплине МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг по специальности

Вопросы к экзамену:

1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
4. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
5. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
6. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
7. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
8. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
9. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
10. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
11. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.
12. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
13. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.
14. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования.
15. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения

презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.

16. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.

17. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).

18. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.

19. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.

20. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронированные (овербукинг): оптимизация объема.

Критерии оценки

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.

МДК 02.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ

Вопросы к контрольному срезу по дисциплине МДК 02.03. Организация

деятельности департамента маркетинга и рекламы

Вопросы для собеседования

1. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
2. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
3. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
4. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
5. Проблемы службы приема и размещения.
6. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
7. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
8. Организация приёма, регистрации гостей.
9. Размещение гостей (предоставление номеров).
10. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полу автоматизированные и автоматизированные.
11. Система контроля доступа в помещения гостиницы.
12. Организация хранения личных вещей.
13. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
14. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.
15. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
16. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
17. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя.
18. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
19. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.
20. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
21. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
22. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
23. Особенности обслуживания VIP-гостей.
24. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
25. Compliments VIP гостям.
26. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
27. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Комплект заданий для контрольных срезов

Контрольный срез за 5 семестр

Вариант 1

Задание 1 Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей.

Задание 2 Процесс поселения и выселения гостей.

Вариант 2

Задание 1 Особенности поселения коллектива.

Задание 2 Работа с коллективными гостями.

Контрольный срез за 6 семестр

Вариант 1

Задание 1 Особенности поселения гостей от группы.

Задание 2 Работа агентств, групп: корректировка и внесение изменений.

Вариант 2

Задание 1 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.

Задание 2 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер.

Комплект заданий для контрольной работы

Контрольная работа за 5 семестр

Вариант 1

1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
2. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
3. Требования к обслуживающему персоналу.

Вариант 2

1. Функции портье, кассира и консьержа.
2. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.

Критерии оценивания компетенций

В системе оценки знаний и умений при оценивании устных ответов и письменных работ используются следующие критерии:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в

устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки в виде экзамена:

Вопросы к экзамену по дисциплине МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы по специальности

Вопросы к экзамену:

1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
2. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
3. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
4. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
5. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.
7. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
8. Проблемы службы приема и размещения.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
10. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
11. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.
12. Виды и формы документации в деятельности службы приема

- и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
13. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.
 14. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».
 15. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
 16. Оборудование кассового отделения гостиницы.
 17. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
 18. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
 19. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
 20. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.
 21. Правила регистрации иностранных гостей.
 22. Виды и категории виз.
 23. Понятие миграционной карты.
 24. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
 25. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.
 26. Особенности поселения коллектива.
 27. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
 28. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.
 29. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.
 30. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.

Критерии оценки

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.

МДК 02.04. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

Вопросы для собеседования

1. Визуальный контакт.
2. Активное слушание
3. Вербальный и невербальный способы общения с клиентом.
4. Степень готовности клиента к завершению сделки.
5. Сбор промежуточных маленьких «да».
6. Принцип подразумеваемого согласия.
7. Переломный вопрос.

Комплект заданий для контрольного среза по МДК 02.04. Продвижение и продажа гостиничного продукта

Контрольный срез за 6 семестр

Вариант 1

- Задание 1 Свойства гостиничного продукта.
- Задание 2 Теории маркетинга.
- Задание 3 Обязанности сотрудников отдела.
- Задание 4 Продукт, цена. Сбыт, продвижение.

Вариант 2

- Задание 1 Продвижение гостиничного продукта.
- Задание 2 Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве.
- Задание 3 Технологии обслуживания программы поощрения.

Критерии оценивания компетенций

В системе оценки знаний и умений при оценивании устных ответов и письменных работ используются следующие критерии:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется,

владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

Примерный перечень тем курсовых работ по дисциплине МДК.02.04 «Продвижение и продажа гостиничного продукта»

1. Анализ рекламных решений для мини-гостиниц
2. Сравнительная характеристика рынка массовых мероприятий фирм и организаций Соединенных Штатов Америки и России.
3. Характеристика рыночных посредников сетевых отелей.
4. Разработка маркетингового плана отеля.
5. Разработка процесса внутреннего маркетинга на примере одного из пермских отелей.
6. Анализ маркетинга связей с общественностью на примере одного из сетевых отелей.
7. Разработка ценовых стратегий на разных стадиях жизненного цикла продукта.
8. Сравнительная характеристика использования средств информации для рекламы двух гостиничных сетей.
9. Разработка системы продвижения и стимулирования продаж примере пермского отеля.
10. Анализ факторов макросреды, влияющих на деятельность сетевых отелей на примере Hilton, Holiday Inn, Sheraton.
11. Разработка полного комплекса маркетинговых исследований на примере гостиницы (отеля).

12. Оценка качества обслуживания на примере одной из пермских гостиниц.
13. Анализ каналов сбыта на примере одной из пермских гостиниц.
14. Определение текущего рыночного спроса и прогнозирование будущего спроса на примере отеля.
15. Анализ конкурентоспособности гостиничных услуг.
16. Анализ конкурентоспособности гостиничных услуг.
17. Основные категории покупателей гостиничных услуг. Особенности организации работы с ними.
18. Внутренний маркетинг. Методы и критерии оценки гостиничного персонала.
19. Организации рекламной деятельности на предприятиях гостиничного комплекса.
20. Анализ факторов маркетинговой среды гостиничного предприятия .
21. Организация и совершенствование службы маркетинга на предприятиях гостеприимства.
22. Формирование системы маркетинговой информации с использованием современных информационных ресурсов.
23. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия.
24. Стимулирование сбыта в коммуникационной политике гостиницы.
25. Формирование ценовой стратегии гостиничного предприятия.
26. Пути формирования позитивного имиджа гостиничного предприятия.
27. Веб - сайт гостиничного предприятия как инструмент активных продаж.
28. Особенности сегментирования рынка гостиничных услуг.
29. Формирование ассортиментной политики на предприятиях гостеприимства.
30. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.
31. Анализ рынка гостиничных услуг и перспективы его развития.
32. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг.
33. Сущность и особенности гостиничного продукта, способы его формирования.
34. Пути повышения конкурентно способности предприятия гостеприимства.
35. Инновационная деятельность как направление товарной политики гостиничного предприятия.
36. Ситуационный анализ маркетинговой среды гостиничного предприятия.
37. Моделирование поведения потребителей гостиничных услуг.
38. Конкуренция как фактор маркетинговой среды гостиничного предприятия.
39. Современная система деловой коммуникации в индустрии гостеприимства.
40. Связи с общественностью как элемент системы маркетинговых коммуникаций гостиницы.
41. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций гостиницы.
42. Гостиничное предприятие как субъект маркетинговой деятельности.
43. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия.
44. Особенности деятельности малых гостиниц.
45. Разработка и управление товарным ассортиментом в мини-гостинице.

46. Преимущества стратегии целевого маркетинга в деятельности малого гостиничного предприятия.

Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки:
Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

5. Фонд оценочных средств для экзамена

1. Паспорт

Назначение: ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Профессиональные компетенции	Показатель оценки результатов
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения

	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
--	--

Общие компетенции	Показатель оценки результатов
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
ОК 09. Пользоваться	Выполнение работ в соответствии с

профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках
--	--

Экзамен по ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

Вопросы к экзамену:

1. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
2. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
3. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
4. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
5. Оборудование кассового отделения гостиницы.
6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.
7. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
8. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».
9. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
10. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.
11. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
12. Чтение и перевод текстов с иностранного языка.
13. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
14. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
15. Правила регистрации иностранных гостей.
16. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).
17. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
18. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

19. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
20. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
21. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
22. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.
23. Виды и категории виз.
24. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
25. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
26. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
27. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
28. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.
29. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
30. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями.
31. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

Фонд тестовых заданий

Выбрать несколько вариантов ответов:

1. Служба, которая обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг гостям, называется:

- а) служба приема и размещения;
- б) административно-хозяйственная служба;
- в) служба горничных;
- г) инженерно-техническая служба;
- д) служба номерного фонда.

2. В состав службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда могут входить следующие должности:

- а) горничные;
- б) администраторы;
- в) супервайзеры;
- г) сотрудники прачечной-химчистки;
- д) кассиры;
- е) швейцары.

3. В начале смены горничная получает лист-задание, в котором указывается следующая информация:

- а) перечень номеров, подлежащих уборке;
- б) Ф.И.О. горничной;
- в) время начала и окончания рабочего дня;
- г) перечень используемых уборочных средств;
- д) вид предстоящей уборки.

4. Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите на что необходимо обращать внимание:

- а) на обслуживающий персонал;
- б) на кошелек гостя;
- в) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторане;
- г) на стандарты сервировки блюд;
- д) на манеры обращения с гостями.

Выбрать один правильный ответ:

1. Миграционная карта — это

- а) документ, содержащий сведения об иностранном гражданине, въезжающем в РФ;
- б) вид на жительство;
- в) приглашение на въезд в РФ;
- г) разрешение на временное проживание.

2. Гость имеет статус DG, для гостиницы он является:

- а) важной персоной;
- б) особым гостем;
- в) возможность получения прямой прибыли;
- г) национальный признак.

3. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:

- а) регистрацию;
- б) срок действия визы;
- в) наличие загранпаспорта;
- г) номер подтверждения бронирования;
- д) штамп о пересечении границы.

4. Виза - это:

- а) документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его пребывания;
- б) документ правительства на въезд и выезд, временное проживание на срок до трех лет;
- в) документ на въезд и выезд, проживание или проезд через территорию страны.

5. Выберите гостей, относящихся к VIP-категории:

- а) долго проживающие гости;
- б) секретный агент;
- в) гость - инкогнито;
- г) стюардесса.

6. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

- а) проверка платежеспособности гостя;
- б) предотвращение утечек информации;
- в) проверка условий охраны труда;
- г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.

Таблица 2 – Ключи к вопросам фонда оценочных средств

№	Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ
Контрольная работа МДК 02.01			
Вариант 1			
1.	ОК 1-5, ОК 9	Встреча, приветствие гостей.	Встреча и приветствие гостей в гостиничном бизнесе - ключевой этап обслуживания, который формирует первое впечатление о отеле. Этапы встречи гостей: А) Встреча у входа: Швейцар встречает гостей с улыбкой Помогает открыть дверь Оказывает помощь с багажом Объясняет правила парковки (если необходимо) Б) Работа на стойке приема: Персонал обслуживает гостей стоя Приветствует улыбкой Обращается к гостю по имени и титулу Дает понять, что гость замечен (даже при занятости)
2.	ОК 1-5, ОК 9	Типы и виды. Нормативных документов, регулирующих деятельность службы приёма и размещения	Базовые нормативные акты: Конституция РФ Постановление Правительства РФ №1085 “Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ” Закон РФ “О защите прав потребителей” Документы по регистрации гостей: Постановление Правительства РФ №713 “О правилах регистрации граждан РФ”

			Постановление Правительства РФ №9 “О порядке миграционного учета иностранных граждан” ФЗ “О миграционном учете иностранных граждан” Документы по безопасности: ФЗ “О пожарной безопасности” Правила внутреннего распорядка гостиницы Инструкции по технике безопасности Документы по оказанию услуг: ФЗ “Об основах туристской деятельности” Правила предоставления гостиничных услуг Стандарты обслуживания Документы по работе с документацией: ФЗ “О персональных данных” Правила ведения документации Формы регистрационных карт Финансовые документы: ФЗ “О применении контрольно-кассовой техники” Правила расчетов с гостями Порядок взимания депозитов Документы по организации работы: Должностные инструкции Правила внутреннего трудового распорядка График работы службы
--	--	--	---

			Документы по качеству: Стандарты обслуживания Правила контроля качества Порядок рассмотрения жалоб
Вариант 2			
3.	ОК 1-5, ОК 9	Порядок возврата денежных сумм по безналичному расчёту	Порядок действий при возврате: Подача письменного заявления Прикладывание копий документов Получение подтверждения о принятии заявления Ожидание зачисления средств в установленный срок Возврат должен быть произведен на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата При оплате разными картами возможен возврат на любую из них по заявлению клиента Сумма должна быть возвращена полностью, если иное не предусмотрено условиями сделки
4.	ОК 1-5, ОК 9	Документы организационно- распорядительного и организационно методического характера	Документы организационно- распорядительного характера: Законодательные акты по вопросам труда и кадров Указы Президента РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ Документы Минтруда РФ и других государственных органов

			Приказы, положения, инструкции министерства, госкомитета, ведомства Локальные документы организации: Правила внутреннего трудового распорядка Коллективный договор Положение о подразделении Должностная инструкция Штатное расписание Документы организационно- методического характера: Положение по формированию кадрового резерва Положение по организации адаптации работников Рекомендации по организации отбора персонала Положение по оплате и стимулированию труда Инструкция по технике безопасности
Контрольная работа МДК 02.02 Вариант 1			
5.	ОК 1-5, ОК 9	Оформление контроля качества уборки номеров.	Основные документы контроля; Порядок оформления; Фиксируемая информация; Процедура устранения недостатков; Контроль труднодоступных мест; Использование специальных средств; Отчетность
6.	ОК 1-5, ОК 9	Оформление забытых вещей	Документальное оформление: Заполнение акта о забытой вещи (в 2 экземплярах)

			Описание внешнего вида и особенностей вещи Указание даты, времени и места находки ФИО нашедшего сотрудника Подпись ответственного лица
Вариант 2			
7.	ОК 1-5, ОК 9	Уборка общественных и служебных зон гостиницы	Основные зоны уборки: Парадный вход и тамбур Лестничные пролеты Коридоры и холлы Лифты Вестибюль Подсобные помещения Технические помещения Административные помещения. Контроль качества: Ежедневный осмотр помещений Проверка выполнения работ Ведение документации Своевременное устранение недочетов
8.	ОК 1-5, ОК 9	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов»	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов» Основные категории VIP-гостей: Повторные гости Частые гости Лояльные гости Гости на длительном проживании Особые события в жизни Корпоративные VIP Медиа-персоны Чиновники высокого ранга Виды комплиментов: При заезде: Элитная минеральная вода в стеклянных

			бутылках Изысканные десерты и канапе Сэндвичи премиум- класса Сырная тарелка с деликатесами или фермерскими продуктами Экзотические фрукты Местные напитки и коктейли Цветы в номере Для длительного проживания: Горшечные растения для создания уюта Регулярные обновления комплиментов Персональные пожелания Особые сюрпризы по особым дням При выезде: Свежий кофе и круассан в дорогу Фирменный паштет Традиционная настойка Наборы для ухода за собой (мыло ручной работы) Благовония с “запахом отеля”
Контрольная работа МДК 02.03 Вариант 1			
9.	ОК 1-5, ОК 9	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	Обеспечение бесперебойной работы цепочки обслуживания гостя от дверей отеля до дверей номера. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала Основная цель: Обеспечение бесперебойной работы цепочки обслуживания гостя от дверей отеля до дверей номера.

			Основные функции: Встреча и приветствие клиентов Регистрация гостей Оформление документов на заселение Осуществление первичного расчета Доставка багажа Сопровождение гостей до номера Помощь при заселении Отслеживание и учет движения номерного фонда. Состав персонала: Административная группа; Сервисная группа.
10.	ОК 1-5, ОК 9	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	Отдел регистрации: Основные функции: Оформление документов гостей Распределение номерного фонда Координация работы с другими службами Решение конфликтных ситуаций. Секция кассовых операций: Функции: Ведение финансовой документации Подготовка ежедневных отчетов Обновление счетов клиентов Прием платежей Расчет с гостями. Секция почты и информации: Функции: Выдача и хранение ключей Прием и распределение почты Предоставление

			информации гостям Координация дополнительных услуг.
11.	ОК 1-5, ОК 9	Требования к обслуживающему персоналу	Телефонная служба: Функции: Прием и распределение звонков Расчет платных звонков Дополнительные услуги (будильник, информация) Проверка работоспособности систем связи.
Вариант 2			
12.	ОК 1-5, ОК 9	Функции портье, кассира и консьержа.	Функции портье: Встреча и приветствие гостей; Регистрация и размещение гостей; Предоставление информации; Работа с жалобами; Ведение документации. Функции кассира: Приём и обработка платежей; Ведение кассовой документации; Возврат денежных средств. Функции консьержа: Персональное обслуживание гостей; Информационная поддержка.
13.	ОК 1-5, ОК 9	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	Служба приёма и размещения в гостинице обычно состоит из двух частей: стойки ресепшн (Front office) и служебного помещения за стойкой (Back office). Стойка ресепшн — основное рабочее место персонала, место общения гостей с персоналом. Она должна быть

			расположена так, чтобы гость при входе сразу обращал на неё внимание.
14.	ОК 1-5, ОК 9	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	С административно-хозяйственной службой; Со службой питания; С финансовой службой; С инженерно-технической службой; Со службой безопасности; С дополнительными службами гостиницы.
Фонд тестовых заданий Выбрать несколько вариантов ответов:			
15.	ОК 1-5, ОК 9	1. Служба, которая обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг гостям, называется: а) служба приема и размещения; б) административно-хозяйственная служба; в) служба горничных; г) инженерно-техническая служба; д) служба номерного фонда.	б,в
16.	ОК 1-5, ОК 9	2. В состав службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда могут входить следующие должности: а) горничные; б) администраторы; в) супервайзеры; г) сотрудники прачечной-химчистки; д) кассиры; е) швейцары.	а,в,г
17.	ОК 1-5, ОК 9	3. В начале смены горничная получает лист-задание, в котором указывается следующая информация: а) перечень номеров, подлежащих уборке; б) Ф.И.О. горничной; в) время начала и окончания рабочего дня; г) перечень используемых уборочных средств; д) вид предстоящей уборки.	а,б,д

18.	ОК 1-5, ОК 9	4. Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите на что необходимо обращать внимание: а) на обслуживающий персонал; б) на кошелек гостя; в) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторане; г) на стандарты сервировки блюд; д) на манеры обращения с гостями.	а,в,г,д
Выбрать один правильный ответ:			
19.	ОК 1-5, ОК 9	1. Миграционная карта — это а) документ, содержащий сведения об иностранном гражданине, въезжающем в РФ; б) вид на жительство; в) приглашение на въезд в РФ; г) разрешение на временное проживание.	а
20.	ОК 1-5, ОК 9	2. Гость имеет статус DG, для гостиницы он является: а) важной персоной; б) особым гостем; в) возможность получения прямой прибыли; г) национальный признак.	в
21.	ОК 1-5, ОК 9	3. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу: а) регистрацию; б) срок действия визы; в) наличие загранпаспорта; г) номер подтверждения бронирования; д) штамп о пересечении границы.	в
22.	ОК 1-5, ОК 9	4. Виза - это: а) документ, содержащий сведения об иностранном гражданине и о сроке его пребывания; б) документ правительства на въезд и выезд, временное проживание на срок до трех лет; в) документ на въезд и выезд, проживание или проезд через территорию страны.	в
23.	ОК 1-5, ОК 9	5. Выберите гостей, относящихся к VIP-категории: а) долго проживающие гости; б) секретный агент; в) гость - инкогнито; г) стюардесса.	

24.	ОК 1-5, ОК 9	6. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита: а) проверка платежеспособности гостя; б) предотвращение утечек информации; в) проверка условий охраны труда; г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.	В
-----	--------------	---	---