

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:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef98b

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 производственной 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 производственной 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 производственной 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 производственной практики осуществляется оценка овладения следующими профессиональными и общими компетенциями:

(Для производственной практики приводится весь перечень ПК и ОК, для производственной 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 производственной 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 производственной практике – дифференцированный зачет (далее – ДЗ).

По итогам производственной 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 производственной 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 ОК 09 ПК 3.1	ПМ.03 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих»	2 недели, 72 часа.	5 семестр

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)
Предоставление гостиничных услуг	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Тема 1.2 Роль и место службы приёма и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъё"	6
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление	Тема 1.2 Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъё"	6

	бухгалтерских документов по кассовым операциям.			
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению	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 документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей.	Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6
	Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной	Тема 1.6. Функции управления службами предприятий	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6

собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации	туризма и гостеприимства		
Оформление актов на списание малоценного инвентаря Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	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
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми	Тема 1.8. Корпоративная культура..	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портъе"	6

соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке			
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	Тема 7 Характеристика способов хранения обработанного сырья и готовых полуфабрикатов	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6
Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	Тема 1.22. Организационны е структуры управления.	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 03.01. Освоение основных умений и навыков по должности "Портье"	6

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 производственной 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. 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 любого типа заведения: гостиница, хостел, отель, база отдыха. 1. Автоматическое оповещение постояльцев. 2. Формы для ведения статистики. 3. Оформление текущей документации. 4. Хранение информации о клиентах. Эти элементы могут варьироваться в зависимости от конкретной системы. В настоящее время существует несколько десятков систем управления отелем. Отличие иностранных программ от российских в том, что они дают наибольшую свободу действий персоналу отеля.

3. Выполнение обязанностей ночного портье	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.
4. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	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. Способы организации хранения личных вещей в гостинице: шкафы или комоды в номерах, сейфы в номерах, Хранилища на ресепшн, багажное хранилище, личные сейфы на ресепшн. 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.
5. Оценка роли СПиР в работе гостиницы	Служба приема и размещения является координирующим звеном в системе управления отелем. Зачастую внешние звонки поступают именно в СПиР (в отеле Hilton Garden Inn Krasnodar в СПиР входит также служба бронирования). Работники службы становятся первым лицом в отеле, с которым знакомится гость, будь то телефонная связь, или непосредственный контакт у стойки регистрации. Поэтому крайне важно произвести правильное первое впечатление от отеля на гостя, от которого во многом может зависеть дальнейшее пребывание клиента и его удовлетворенность сервисом. Жалобы от гостей приходят именно с СПиР и решение возникших трудностей часто лежит на плечах у этой службы: далее поступают команды в хозяйственную службу, службу ресторанного обслуживания, ремонтную службу или другие, при этом СПиР контролирует выполнение работ этими службами и удовлетворенность гостей. СПиР выполняет побудку

	гостей, следит за выдачей комплиментов, оформляет членство в программе лояльности, уведомляет гостей о чем-либо по внутренней телефонной связи и непосредственно. СПиР – это связь гостя со всем отелем, а то, насколько хорошо она налажена зависит от слаженной, четкой и быстрой работы этой службы.
6. Правила и порядок выписки гостей	Время заселения в отель – 14 час.00 мин. по местному времени, расчетный час – 12 час. 00 мин. по местному времени. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с гостя в следующем порядке: - 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 пр- при выселении из номера после 18:00 Гость оплачивает 100% ночи проживания в данной категории номера, в которой проживал. При проживании в отеле менее суток, вне зависимости от расчетного часа плата за проживание взимается в размере одних суток. 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.
7. Правила и порядок регистрации гостей (в т.ч. особенности регистрации иностранцев, групповых туристов и прочих специальных категорий гостей)	Регистрация и размещение гостей в отеле осуществляется ежедневно, круглосуточно по предъявлению документа удостоверяющего личность: - паспорт гражданина РФ; - паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ; - свидетельство о рождении - для лица не достигшего 14-летнего возраста; - паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ; - паспорт иностранного гражданина; - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; - разрешение на временное проживание лица без гражданства; - вид на жительство лица без гражданства. Иностранный 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. 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. 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). 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.
8. Работа с просьбами и жалобами гостей.	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. 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. Если гость чем-то недоволен, персонал гостиницы старается на месте разрешить неприятную ситуацию. 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.
9. Что такое сверхбронирование ?	Сверх бронирование или овербукинг — это маркетинговая политика гостиницы, когда бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии, другими словами - бронирование номеров без наличия реально свободных мест.
10. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	Акт о порче имущества — документ, в котором фиксируются повреждения, нанесенные товарно-материальным ценностям, принадлежащим предприятию. При этом преднамеренность или непреднамеренность действий, послуживших причиной порчи имущества, роли не играет — акт составляется вне зависимости от этих обстоятельств. Акт относится к первичной документации фирмы, и, являясь безусловным письменным доказательством причиненного повреждения/поломки, становится впоследствии основанием для списания испорченных товарно-материальных ценностей или отправки их в р/о. Акт может составлять любой работник организации, в должностные обязанности которого входит данная функция. Это может быть руководитель структурного подразделения, юрист, секретарь или просто материально-ответственное лицо. При создании акта должны присутствовать и другие сотрудники

	компании, которые выступают в роли свидетелей нанесенных повреждений. Таким образом, формируется специальная комиссия в составе не менее трех человек, лучше работников разных отделов.
11. Какие категории установлены для гостиничных номеров?	A, B, C, 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 A, B, C, D. Категории A соответствуют уровню 4 звезды, B – трехзвездному, C – двухзвездному. Лучшим присваивается буква D – «de Luxe».
12..Охрана труда и пожарная безопасность.	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.
21.Какой тип бронирования является предпочтительным для гостиничного предприятия ?	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.
14. Предоставление информации гостям об услугах, событиях и мероприятиях в гостинице	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. 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).
--	--------------------------------

15. Информирование потребителя о бронировании	Подтверждение бронирования – резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту. В ответ на запрос клиента в зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера и дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее. Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа, должность и фамилия ответственного лица отдела бронирования, а также прочие реквизиты. Подтверждение необходимо для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле. Обычно конкретный номер не бронируется, а бронируется лишь категория номера, но если гость, особенно из числа постоянных или VIP-клиентов, предпочитает какой-либо конкретный номер, то его пожелание, как правило, учитывается. При бронировании на это необходимо обратить внимание и по возможности предоставить клиенту понравившийся номер.
---	--

16. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц	Внешний вид персонала создаёт для гостя первое впечатление о гостинице. Поэтому все работники гостиницы должны позаботиться о том, чтобы выглядеть нарядными и ухоженными, опрятными. Если у девушки волосы длиннее плеч, они не должны падать на лицо, их нужно закреплять лентой или заколкой. Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды – ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями). Обувь должна быть удобной, в хорошем состоянии и начищенной до блеска. В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперсперантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать. Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим и не раздражающим. 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. Ношение форменной одежды включает в себя ношение именного значка. Также форма подразумевает у женщин чулки нейтрального или черного цвета, у мужчин – носки черного цвета. Работники, контактирующие с гостями, должны носить чёрную закрытую обувь без украшений, каблук женской обуви не должен превышать 5 см. Ювелирные украшения должны быть сведены к минимуму. Они должны быть небольшого размера и неброскими. Макияж женщин должен быть неярким. Ногти – чистыми, короткими, с маникюром
17. Безопасность в гостинице	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: система контроля за доступом в гостиницу и апартаменты; установленная действующая сигнализация; видеонаблюдение и соблюдение установленных законом правил персоналом, в частности разработана ли для них техника безопасности в гостинице 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.
18. Основные правила общения с гостями гостиницы	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: Приветствие и представление 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. Внимание и слушание Сотрудники должны проявлять внимание к потребностям и пожеланиям гостей. Они должны внимательно слушать и учитывать все запросы и предпочтения, чтобы обеспечить наилучшее обслуживание. Уважение и терпение 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. Коммуникация и язык 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. Предоставление информации 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. Предоставление высокого уровня сервиса 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 привлечению и удержанию клиентов.
19. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования)	Бронирование гостиничных услуг – это предварительное закрепление за конкретным туристом мест в отеле на определенную дату. Факт бронирования номера подтверждается получением от гостиницы подтверждения с номером брони и детализацией (вид номера, срок, объем включенных услуг, стоимость размещения и прочих условий). Прием заявки на резервирование номеров происходит по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования.
20. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	Бронирование должно быть гарантировано оплатой в течение 5 календарных дней с момента выставления счета, в противном случае отдел бронирования уведомляет по телефону об аннуляции бронирования. В случае невозможности уведомления по телефону, уведомление об аннуляции бронирования отправляется по электронной почте на адрес, указанный при оформлении.

	Правила применения штрафных санкций 1. Штрафные санкции применяются к партнерам в случаях: — отмены брони, по которой была внесена предоплата; — неправомерного отказа в заселении гостя. Размер штрафов: — 10% от общей стоимости проживания по отмененной брони в случае отмены более чем за 7 дней до заселения; — 30% от общей стоимости проживания по отмененной брони в случае отмены менее чем за 7 дней до заселения; — до 100% от общей стоимости проживания по отмененной брони в случае отмены в день заселения и позже.
21. Внесение изменений в заказ на бронирование	Изменение бронирования это – изменение даты заезда и/или выезда, продление бронирования номера по просьбе гостя, либо по заявке от компании (туристического агентства). • При изменении бронирования номера, необходимо предпринять следующие шаги: • выяснить, какие именно необходимы изменения; • убедиться в возможности этих изменений (наличие необходимой категории номера на запрашиваемые даты); • сделать соответствующие изменения в компьютерной программе; • выяснить, был ли заказан трансфер до/из гостиницы, и надо ли его перенести на другое время, дату или отменить; • подтвердить гостю или компании сделанные изменения в письменном виде (если нет возможности, то только устно); • если были особые пожелания от гостей, поставить в известность соответствующие отделы; • если оплата производится по безналичному расчету, необходимо выставить новый счет на проживание с учетом изменения.

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; 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:

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.