

Приложение
фонд оценочных средств по дисциплине
(модулю) / практике
«Технологии и организация гостиничного дела»
(наименование дисциплины (модуля) / практики)

1. Критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля) / практики

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	Наименование оценочного средства
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Уметь: использовать информационные технологии для	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности Тема 2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг Тема 3. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы Тема 4. Технология оценки уровня удовлетворенности	Рефераты Тест Деловая игра	зачет, зачет с оценкой, курсовая работа, экзамен
		ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса			

	<p>ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения Владеть: методами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Знать: теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Уметь: анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; Владеть: навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p>		<p>клиентов качеством обслуживания Тема 5. Жалобы гостей и технология рационального их регулирувания Тема 6. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства Тема 8. Имущественный комплекс гостиницы Тема 9. Производственно- технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг для людей с ограниченными возможностями Тема 10. Организация функциональных процессов в административно- хозяйственной службе гостиницы Тема 11. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания Тема 12. Жалобы гостей и технология рационального их регулирувания</p>		
--	---	--	--	--	--

<p>ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Знать: основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Владеть: методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности Знать: Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; гостиничный маркетинг и технологии продаж Уметь: Контролировать</p>	<p>ПК-5.1. Применяет клиент ориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <hr/> <p>ПК -5.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> <hr/> <p>ПК-5.4 Использует правила обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности Тема 2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг Тема 3. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы Тема 4. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания Тема 5. Жалобы гостей и технология рационального их регулирования Тема 6. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства Тема 8. Имущественный комплекс гостиницы Тема 9. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг для</p>	<p>Рефераты Тест Деловая игра</p>	<p>зачет, зачет с оценкой, курсовая работа, экзамен</p>
---	---	--	---	---	--

	<p>последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Владеть: Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p> <p>Знать: Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения; требования охраны труда на рабочем</p>		<p>людей с ограниченными возможностями</p> <p>Тема 10. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы</p> <p>Тема 11. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания</p> <p>Тема 12. Жалобы гостей и технология рационального их регулирования</p>		
--	---	--	---	--	--

	<p>месте в службе приема и размещения</p> <p>Уметь: разрабатывать правила обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Владеть: навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>				
--	--	--	--	--	--

2. Уровни сформированности компетенций, их критерии и шкала оценивания

Шкала оценивания сформированности индикаторов компетенций

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания
ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
управлению проектами предприятия сервиса				
ПК-5.1. Применяет клиент ориентированные технологии в сервисной деятельности	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков
ПК -5.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.	Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
			освоения индикатора компетенции.	
ПК-5.4 Использует правила обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка сформированности компетенций	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий	отлично / зачтено	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.

Повышенный	хорошо / зачтено	Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции.	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.
Базовый	удовлетворительно / зачтено	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции.	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.
Низкий	Неудовлетворительно / не зачтено	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	

3. Оценочные средства, используемые в процессе формирования компетенций

3.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p>ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности	
	Тема 2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг	
	Тема 3. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы	
	Тема 4. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	
	Тема 5. Жалобы гостей и технология рационального их регулирования	
	Тема 6. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	
	Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	
	Тема 8. Имущественный комплекс гостиницы	
	Тема 9. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг	

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>для людей с ограниченными возможностями</p> <p>Тема 10. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы</p> <p>Тема 11. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания</p> <p>Тема 12. Жалобы гостей и технология рационального их регулирования</p>	
<p>ПК-5.1. Применяет клиент ориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК -5.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений</p> <p>ПК-5.4 Использует правила обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности</p> <p>Тема 2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг</p> <p>Тема 3. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы</p> <p>Тема 4. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания</p> <p>Тема 5. Жалобы гостей и технология рационального их регулирования</p>	<p>Темы рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовой база деятельности службы безопасности. 2. Работа с иностранными гостями (визовая поддержка, постановка на миграционный учет). 3. Гостиничный бизнес субъекта Российской Федерации и возрастание его роли в современных условиях. 4. Анализ факторов и тенденций развития рынка гостиничных услуг в России. 5. Роль персонала в гостиничном бизнесе. 6. Существующая практика внутригостиничного обучения в гостиницах.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	Тема 6. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	7. Интернет-технологии как стратегическое направление развития гостиничных предприятий.
	Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	8. Факторы повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий.
	Тема 8. Имущественный комплекс гостиницы	<p style="text-align: center;">Тесты:</p> <p>Задание № 1 Инфраструктура туризма-основные составляющие:</p>
	Тема 9. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг для людей с ограниченными возможностями	<p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, предприятия бытового обслуживания 2. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие туроператорскую, турагентскую деятельность, средства рекреации. 3. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие турагентскую, туроператорскую деятельность, медицинские учреждения
	Тема 10. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы	Задание № 2 Гостиница согласно "Правил предоставления услуг в Российской Федерации" это.....
	Тема 11. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	Ответ:

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>1. Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг</p> <p>2. Индивидуальное средство размещения для временного проживания туристов</p> <p>3. средство размещения для постоянного проживания туристов</p> <p>Задание № 3 Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных нужд это.....</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. клиент 2. гость 3. потребитель <p>Задание № 4 Апартамент-номер в средстве размещения площадью не менее</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 40м² 2. 35м² 3. 25м² <p>Задание № 5 Сюит</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. номер высшей категории состоящий из трех или более жилых комнат

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>2. номер средней категории состоящий из одной жилой комнаты</p> <p>3. номер высшей категории состоящий из двух жилых комнат</p> <p>Задание № 6 Люкс-номер в средстве размещения площадью не менее.... Ответ: 1. 75м² 2. 35м² 3. 25м²</p> <p>Задание № 7 Технологический цикл обслуживания в гостинице включает следующие этапы Ответ: 1. предварительный заказ мест в гостинице, встреча, предоставление услуг размещения и питания, окончательный расчет 2. бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг размещения и питания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда 3. Бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление дополнительных услуг; оформление выезда гостя</p> <p>Задание № 8 Типы бронирования Ответ: 1. гарантированное; сверхбронирование; бронирование под гарантию компании 2. гарантированное; негарантированное; бронирование под гарантию кредитной карты 3. гарантированное; негарантированное; сверхбронирование</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Задание № 9 Типы бронирования Ответ: 1. гарантированное; сверхбронирование; бронирование под гарантию компании 2. гарантированное; негарантированное; бронирование под гарантию кредитной карты 3. гарантированное; негарантированное; сверхбронирование</p> <p>Задание № 10 Виды гарантированного бронирования Ответ: 1. бронирование по предварительной оплате 2. бронирование по выставлению счета 3. сверхбронирование 4. бронирование под гарантию кредитной карты 5. бронирование по телефону</p> <p>Задание № 11 Виды гарантированного бронирования Ответ: 1. бронирование по предварительной оплате 2. бронирование по выставлению счета 3. сверхбронирование 4. бронирование под гарантию кредитной карты 5. бронирование по телефону</p> <p>Задание № 12 Виды гарантированного бронирования Ответ: 1. бронирование по предварительной оплате 2. бронирование по выставлению счета 3. сверхбронирование</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>4. бронирование под гарантию кредитной карты</p> <p>5. бронирование по телефону</p> <p>Задание № 13 Сверхбронирование</p> <p>Ответ:</p> <p>1) негативная ситуация, создающая проблемы при размещении гостей в гостинице</p> <p>2) продуманная маркетинговая политика руководства гостиницы</p> <p>Задание № 14</p> <p>Укажите функции служб бронирования</p> <p>Ответ:</p> <p>1. прием заявок и их обработка</p> <p>2. составление документации: графиков заездов, карты движения номерного фонда</p> <p>3. проверка наличия бронирования по прибытию гостя в гостиницу</p> <p>Задание № 15</p> <p>Укажите функции служб бронирования</p> <p>Ответ:</p> <p>1. прием заявок и их обработка</p> <p>2. составление документации: графиков заездов, карты движения номерного фонда</p> <p>3. проверка наличия бронирования по прибытию гостя в гостиницу</p> <p>16. Укажите цели процесса бронирования</p> <p>Ответ:</p> <p>1. формирование предварительного заказа на места и номера в гостиницу</p> <p>2. максимальная загрузка гостиницы</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>3. обеспечение высокого уровня комфорта в гостинице</p> <p>4. маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг</p> <p>17.Служба бронирования - определить профессиональный состав Ответ: 1. старший администратор 2. менеджер по бронированию 3. портье 4. начальник службы управления номерным фондом</p> <p>Задание № 18 Документаци онное обеспечение процесса бронирования Ответ: 1. счет за проживание (форма №3г) 2. заявка на бронирование мест (форма № 10г) 3. журнал регистрации заявок физических лиц 4. журнал регистрации заявок предприятий 5. анкета (форма 1-г)</p> <p>Задание №1 9 Служба приема и размещения - определить профессиональный состав Ответ: 1. менеджер службы приема и размещения 2. главный инженер 3. бухгалтер 4. кассир портье</p> <p>Задание № 20</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Определите цели процесса поселения в гостиницу Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.распределение и продажа , учет сводных мест в гостинице 2. обеспечение комфортных условий проживания в номерах гостиницы 3. предоставление дополнительных услуг 4. приветствие гостя и исполнение необходимых формальностей при заезде 5. производство расчетов с туристами <p>Задание № 21</p> <p>Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.посыльный 2.носильщик 3.менеджер службы номерного фонда 4. старшая горничная 5. уборщик <p>Задание № 22</p> <p>Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.посыльный 2.носильщик 3.менеджер службы номерного фонда 6. старшая горничная 7. уборщик <p>Задание № 23</p> <p>Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже» Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. бланк оперативного учета проживающих на этаже 2. карта гостя

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>3. бланк «Наряд на уборку номера» 4. квитанция «Автостоянка» 5. Лист услуги «Побудка»</p> <p>Задание № 24 Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице Ответ: 1. технологии уборки номеров 2. телефонные переговоры 3. автоматизированная система управления доходами 4. сервировка стала в ресторане 5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей</p> <p>Задание № 25 Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице: Ответ: 1. технологии уборки номеров 2. этика телефонных переговоров 3. автоматизация процессов управления гостиницей 4. сервировка стола в ресторане 5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей</p> <p>Задание № 26 Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах: Ответ: 1. технологии уборки номеров</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>2. этика телефонных переговоров</p> <p>3. автоматизация процессов управления гостиницей</p> <p>4. сервировка стола в ресторане</p> <p>5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей</p> <p>Задание № 27 Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц: Ответ:</p> <p>1. уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах.</p> <p>2. отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров.</p> <p>3. уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.</p> <p>Задание № 28 Укажите основные виды уборки гостиничных номеров: Ответ:</p> <p>1. ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами); генеральная уборка.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>2. уборка забронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя; уборка свободных номеров.</p> <p>Задание № 29 Какова технология входа горничной в номер: Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. открыть номер своими ключами войти в номер 2. постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа. 3. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа. 4. постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа. 5. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам открывает дверь , поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки. <p>Задание № 30 Какой внутриорганизационный документ определяет порядок выполнения различных видов уборочных работ в гостинице? Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. правила предоставления гостиничных услуг. 2. должностная инструкция горничной. 3. стандарты выполнения уборочных работ.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Задание № 31 Срок хранения забытых гостем нераспечатанных продуктов в гостинице: Ответ: 1. три дня; 2. продукты не хранятся; 3. хранятся в соответствии со сроками хранения продуктов указанными на этикетке.</p> <p>Задание № 32 Служба гостиницы, выполняющая устранения технических неисправностей в номерах: Ответ: 1. служба эксплуатации номерного фонда; 2. служба приема и размещения; 3. инженерно - техническая служба.</p> <p>Задание № 33 Внутриорганизационный документ гостиницы на основании которого осуществляется устранение технических неисправностей в номерном фонде: Ответ: 1. договор подряда; 2. акт о неисправности; 3. заявка на ремонт.</p> <p>Задание № 34 Вечерний сервис в гостиницах включает: Ответ:</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>1. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, чистка ковровых покрытий пылесосом, пожелание спокойной ночи.</p> <p>2. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, пожелание спокойной ночи!</p> <p>3. косметическую уборку в номере, подготовка постели ко сну и другие необходимые приготовления, уборка ванной комнаты включающая мытье ванной, биде, унитаза, пожелание спокойной ночи.</p> <p>Задание № 35 Укажите перечень услуг ("Правила предоставления гостиничных услуг в РФ") предоставляемых бесплатно в гостиницах: Ответ:</p> <p>1. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов.</p> <p>2. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, поднос багажа.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>3. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции , побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, индивидуальный сейф в номере.</p> <p>Задание № 36 Определите обязанности, выходящие в компетенцию хоузмена. Ответ: 1. своевременная доставка белья горничным; 2. контроль за выполнением уборочных работ; 3. подготовка и выдачи заданий горничным; 4. контроль использования белья на этажах; 5. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных</p> <p>Задание № 37 Определите обязанности, входящие в компетенцию супервайзера: Ответ: 1. своевременная доставка белья горничным 2. контроль за выполнением уборочных работ 3. подготовка и выдача заданий горничным 4. контроль использования белья на этажах 5. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>Деловая игра. «Обслуживание капризного клиента».</p> <p>Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.</p> <p>Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение. Групповая</p> <p>Формирует навыки работы группе. Игроки правила проведения дискуссии. По истечении времени ответы разбираются и оцениваются.</p> <p>Деловая ролевая игра «Администратор индивидуальную роль, смоделировать отеля», «Генеральный ситуации. Роли нейтральны, не вызывают директор сети отелей».</p> <p>Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.</p> <p>Этапы проведения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов. 2) Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников. 3) Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них. 4) Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и оценивается преподавателем.

3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Понятия: гостеприимство, гостиничная индустрия, гостиница, гость. 2 Этапы становления гостиничного бизнеса. 3 Развитие гостиничной индустрии за рубежом (страна на выбор студента). 4 Этапы становления гостиничного комплекса РФ. 5 Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций. 6 Сущность франчайзинга, субфранчайзинга. 7 Преимущества франчайзингового управления. 8 Сущность контракта на управления.
ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	

- 9 Сущность договора аренды.
- 10 Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
- 11 Параметры классификации коллективных средств размещения.
- 12 Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
- 13 Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
- 14 Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
- 15 Национальные системы классификации на примере определенных стран.
- 16 Классификация средств размещения в России.
- 17 Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
- 18 Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
- 19 Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
- 20 Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
- 21 Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
- 22 Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
- 23 Характеристики гостиничной услуги.
- 24 Цели классификации средств размещения в РФ.
- 25 Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
- 26 Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
- 27 Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
- 28 Характеристика службы персонала в униформе.
- 29 Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
- 30 Виды бронирования.

Вопросы к зачету с оценкой

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p>ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства 2. История и развитие института гостеприимства в России 3. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах 4. Типы курортных гостиничных предприятий. 5. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России 6. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения 7. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий. 8. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. 9. Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика 10. Особенности проектирования и сооружения гостиниц 11. Малые отели и мини-гостиницы 12. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц 13. Технология обслуживания гостей в гостиницах 14. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц 15. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания 16. Системы жизнеобеспечения гостиниц. 17. Менеджмент гостиничного предприятия 18. Менеджмент ресторанных услуг 19. Маркетинг загрузки гостиницы 20. Стратегия продаж гостиничных услуг 21. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии 22. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов) 23. Системы бронирования размещения 24. Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса 25. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии 26. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц 27. Кадровый менеджмент гостиницы 28. Финансовый менеджмент гостиницы 29. Таймшер в гостиничном бизнесе
<p>ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	

	30. Мировая индустрия клубного отдыха. Основные принципы организации и менеджмента. Системы и цепи.
--	---

Вопросы к экзамену

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Вопросы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения 2. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ 3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Система классификации гостиниц и иных средств размещения 4. Организационно-управленческая структура гостиницы 5. Основные и вспомогательные службы гостиницы 6. Служба управления номерным фондом – функции, профессиональный состав 7. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав 8. Служба приема и расчетная часть – функции, профессиональный состав 9. Хозяйственная служба гостиницы – функции, профессиональный состав 10. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав 11. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав 12. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав 13. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице 14. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания 15. Характеристика услуг гостиницы 16. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса 17. Типы гостиничного продукта 18. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг 19. Источники бронирования мест в гостинице 20. Типы бронирования мест в гостинице 21. Интернет-бронирование мест в гостинице 22. Порядок бронирования мест в гостинице 23. Изменения и аннуляция бронирования
ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	

	<p>24. Порядок регистрации и размещения гостей, прибывших по предварительному бронированию</p> <p>25. Порядок регистрации и размещения гостей, прибывших без предварительного бронирования</p> <p>26. Порядок приема и регистрации иностранных граждан</p> <p>27. Особенности регистрации групп туристов</p> <p>28. Особенности встречи и регистрации гостей в гостиницах различных категорий</p> <p>29. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборочных работ в гостинице, виды уборки номеров).</p> <p>30. Технология проведения ежедневной текущей уборки в номере гостиницы</p> <p>31. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи</p> <p>32. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров</p> <p>33. Генеральная уборка номеров гостиницы</p> <p>34. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями</p> <p>35. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Техника безопасности при выполнении уборочных работ</p> <p>36. Предоставление дополнительных услуг в гостинице. Формы и методы оплаты</p> <p>37. Технология подачи еды и напитков в номер гостиницы (Room-service).</p> <p>38. Технология предоставления услуг прачечной, химчисткой в гостинице</p> <p>39. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы</p> <p>40. Выезд гостя. Расчет стоимости за проживание в гостинице</p>
--	---

Темы к курсовым работам

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p>ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические аспекты управления персоналом в гостиничном бизнесе 2. Анализ основных особенностей бизнес-отелей и их услуг 3. Теоретические аспекты технологий и методов продаж в гостиничном бизнесе 4. Анализ организации деятельности службы приема и размещения отеля «-» 5. Особенности продаж гостиничных услуг 6. Предложения по совершенствованию комплекса маркетинга в работе туристского предприятия
<p>ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 7. Служба приема и размещения в гостиницах, ее функции и задачи 8. Теоретические основы изучения форм и видов обслуживания клиентов на предприятиях индустрии сервиса 9. Способы стимулирования продаж гостиничных услуг 10. Анализ эффективности деятельности организации гостиничного сервиса и пути ее повышения 11. Предложения по улучшению обслуживания VIP-гостей в 12. Анализ показателей деятельности гостиницы ООО «...» 13. Анализ качества оказываемых услуг и обслуживания в службе приема 14. Сравнительный анализ методов управления персоналом в гостиничном бизнесе 15. Профессиональное развитие и обучение персонала гостиницы 16. Рекомендации по совершенствованию логистического сервиса и обслуживания клиентов 17. Роль службы бронирования в деятельности гостиницы 18. Оценка системы мотивации персонала на примере сети отелей «.....» 19. и значение бизнес – планирования предприятий сервиса 20. Факторы, оказывающие влияние на состоянии и развитие индустрии гостинично-ресторанного бизнеса 21. Специфика гостиничного продукта и гостиничной отрасли 22. Рекомендации по повышению эффективности деятельности и технологии обслуживания бизнес-отеля «.....» 23. Оценка эффективности и пути совершенствования торгово-технологического процесса магазина 24. Изучение качества и безопасности товаров на торговом предприятии 25. Выявление системы характеристик мультимодальных транспортных операций компании 26. Особенности системы управления персоналом на предприятиях сервиса и туризма 27. стратегии фирмы в области развития сервиса 28. Методы формирования цены на гостиничные услуги 29. Методы оценки эффективности системы управления персоналом гостиничного предприятия управления персоналом 30. Анализ рынка гостиничных предприятий Санкт-Петербурга
--	---

Методические рекомендации по оформлению реферата:

Требования к структуре реферата: 1) титульный лист; 2) введение; 3) текстовое изложение материала, разбитое (пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором; 4) заключение; 6) список использованной литературы (не менее пяти источников). Текст реферата базируется на научных подходах и определениях.

Методические рекомендации по подготовке реферата:

Повторение лекционного материала, использование рекомендуемой литературы.

Посещение консультаций преподавателя.

2. Типовые тестовые задания:

Вариант 1

1 Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2 В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка е)

предоставление информации о достопримечательностях

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж

е) парикмахерские услуги

5 Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

а) аренда помещений для конференций

б) соблюдение пропускного режима

в) заказ железнодорожных билетов

г) резервирование мест в ресторанах

д) Интернет

е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

а) от 12 до 24 часов текущих суток

б) не более 6 часов после расчетного часа

в) при проживании не более суток (первые сутки)

г) от 6 до 12 часов текущих суток

д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

е) от 12 до 18 часов текущих суток

7 Организационная структура управления гостиницей:

а) служба приема и размещения

б) служба обслуживания номерным фондом

в) служба дворников

г) служба поваров

д) служба слесарей

е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

б) услуги химчистки

в) контроль систем теплоснабжения

г) контроль технического оборудования

д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

е) регистрация и размещение гостей

9 Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

а) обслуживание гостей в номерах

б) бронирование номеров

в) вопросы по организации презентаций

г) оказание услуг справочной службы

д) изучение и анализ потребности клиентов

е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10 Основные функции службы общественного питания:

а) оказание услуг связи

б) оказание бытовых услуг

в) организация и обслуживание банкетов

г) анализирует состояние гостиничного рынка

д) обслуживание туристов в номерах

е) контроль за работой системы кондиционирования

11 Сопутствующие услуги:

а) хранение багажа

б) отправка и получение писем и телеграмм

в) медицинская помощь

г) организация продажи билетов

д) экскурсионное обслуживание

е) прокат автомобилей

12 Бесплатные услуги:

а) побудка

б) доставка цветов

в) заказ мест в ресторанах города

г) доставка корреспонденции

д) предоставление в номер посуды и столовых приборов

е) вызов такси

13 Служба приема и размещения включает:

а) специалистов отдела бронирования

б) сотрудников телефонной службы

в) горничных

г) службу прачечной и химчистки

д) бухгалтерию

е) отдел продаж банкетных залов

14 Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

а) решением финансовых вопросов

б) вопросы кадрового обеспечения

в) вопросы благоустройства территории

г) вопросы бронирования

д) поддержание санитарного состояния номеров

е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Ключ: 1- в, д; 2 – г, д, е; 3 – б, д; 4 – б, д; 5 – б; 6 – г; 7 – е; 8 – е; 9 – а; 10 – в, д; 11 – г, д, е; 12 – а, г, е; 13 – а; 14 – г.

Вариант 2

Задание № 1

Инфраструктура туризма-основные составляющие:

Ответ:

4. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, предприятия бытового обслуживания
5. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие туроператорскую, турагентскую деятельность, средства рекреации.
6. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие турагентскую, туроператорскую деятельность, медицинские учреждения

Задание № 2

Средство размещения это - Ответ:

1. помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов
2. помещения, имеющие не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов
3. помещения, имеющие не менее 7 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов

Задание № 3

Гостиница согласно "Правил предоставления услуг в Российской Федерации" это.....

Ответ:

4. Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг
5. Индивидуальное средство размещения для временного проживания туристов
6. средство размещения для постоянного проживания туристов

Задание № 4

Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных нужд это.....

Ответ:

4. клиент
5. гость
6. потребитель

Задание № 5

Номер в средстве размещения — это.....

Ответ:

1. помещения с мебелью и оборудованием, инвентарем составляющие общественную часть гостиницы
2. одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для проживания туристов
3. помещения с мебелью, оборудованием и инвентарем составляющие жилую часть гостиницы

Задание № 6 Номерной фонд

Ответ:

1. койко-место
2. общее количество помещений средства размещения
3. общее количество номеров (мест) средства размещения

Задание № 7

Сюит

Ответ:

4. номер высшей категории состоящий из трех или более жилых комнат
5. номер средней категории состоящий из одной жилой комнаты
6. номер высшей категории состоящий из двух жилых комнат

Задание № 8

Сюит -номер площадью не менее

Ответ:

1. 25м2
2. 75м2
3. 35м2

Задание № 9

Апартамент-номер в средстве размещения площадью не менее Ответ:

1. 40м2
2. 35м2
3. 25м2

Задание № 10

Люкс-номер в средстве размещения площадью не менее....

Ответ:

1. 75м2
2. 35м2
3. 25м2

Задание № 11

Технологический цикл обслуживания в гостинице включает следующие этапы

Ответ:

1. предварительный заказ мест в гостинице, встреча, предоставление услуг размещения и питания, окончательный расчет
2. бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг размещения и питания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда
3. Бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление дополнительных услуг; оформление выезда гостя

Задание № 12 Типы бронирования

Ответ:

1. гарантированное; сверхбронирование; бронирование под гарантию компании
2. гарантированное; негарантированное; бронирование под гарантию кредитной карты
3. гарантированное; негарантированное; сверхбронирование

Задание № 13

Виды гарантированного бронирования

Ответ:

1. бронирование по предварительной оплате
2. бронирование по выставлению счета
3. сверхбронирование

4. бронирование под гарантию кредитной карты
5. бронирование по телефону

Задание № 14 Сверхбронирование

Ответ:

- 1) негативная ситуация, создающая проблемы при размещении гостей в гостинице
- 2) продуманная маркетинговая политика руководства гостиницы

Задание № 15

Укажите функции служб бронирования

Ответ:

1. прием заявок и их обработка
2. составление документации: графиков заездов, карты движения номерного фонда
3. проверка наличия бронирования по прибытию гостя в гостиницу

Задание № 16

Укажите цели процесса бронирования

Ответ:

1. формирование предварительного заказа на места и номера в гостиницу
2. максимальная загрузка гостиницы
3. обеспечение высокого уровня комфорта в гостинице
4. маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг

Задание № 17

Служба бронирования - определить профессиональный состав

Ответ:

1. старший администратор
2. менеджер по бронированию
3. портье
4. начальник службы управления номерным фондом

Задание № 8

Документационное обеспечение процесса бронирования Ответ:

6. счет за проживание (форма №3г)
7. заявка на бронирование мест (форма № 10г)

8. журнал регистрации заявок физических лиц
9. журнал регистрации заявок предприятий
10. анкета (форма 1-г)

Задание № 9

Служба приема и размещения - определить профессиональный состав Ответ:

6. менеджер службы приема и размещения
7. главный инженер
8. бухгалтер
9. кассир
10. портье

Задание № 10

Определите цели процесса поселения в гостиницу Ответ:

1. распределение и продажа , учет сводных мест в гостинице
6. обеспечение комфортных условий проживания в номерах гостиницы
7. предоставление дополнительных услуг
8. приветствие гостя и исполнение необходимых формальностей при заезде
9. производство расчетов с туристами

Задание № 11

Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав Ответ:

1. посыльный
2. носильщик
3. менеджер службы номерного фонда
8. старшая горничная
9. уборщик

Задание № 12

Цели службы эксплуатации номерного фонда

Ответ:

1. обеспечение максимальной загрузки гостиницы
2. содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями
3. предоставление гостям платных и бесплатных услуг
4. обеспечение исправности работы коммуникационных систем гостиницы

Задание № 13

Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже» Ответ:

6. бланк оперативного учета проживающих на этаже
7. карта гостя
8. бланк «Наряд на уборку номера»
9. квитанция «Автостоянка»
10. Лист услуги «Побудка»

Задание № 14

Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице Ответ:

6. технологии уборки номеров
7. телефонные переговоры
8. автоматизированная система управления доходами
9. сервировка стала в ресторане
10. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 15

Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице:

Ответ:

6. технологии уборки номеров
7. этика телефонных переговоров
8. автоматизация процессов управления гостиницей
9. сервировка стола в ресторане
10. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 16

Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах:

Ответ:

6. технологии уборки номеров
7. этика телефонных переговоров
8. автоматизация процессов управления гостиницей
9. сервировка стола в ресторане
10. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 17

Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:

Ответ:

4. уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах.
5. отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров.
6. уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.

Задание № 18

Укажите основные виды уборки гостиничных номеров:

Ответ:

1. ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами); генеральная уборка.
2. уборка забронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя; уборка свободных номеров.

Задание № 19

Какова технология входа горничной в номер:

Ответ:

6. открыть номер своими ключами войти в номер
7. постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа.
8. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа.

9. постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа.
10. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам открывает дверь , поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.

Задание № 20

Выберете правильные подходы горничной к уборке номеров, на ручке которых висит табличка "Не беспокоить".

Ответ:

1. горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов стучит в номер , приветствует гостя, уточняет удобное время для уборки, благодарит гостя.

Задание № 21

Какой внутриорганизационный документ определяет порядок выполнения различных видов уборочных работ в гостинице?

Ответ:

4. правила предоставления гостиничных услуг.
5. должностная инструкция горничной.
6. стандарты выполнения уборочных работ.

Задание № 22

Срок хранения забытых гостями вещей в гостинице составляет:

Ответ:

1. один месяц;
2. один год и 1 день; 3. полгода (6 месяцев) и 1 день.

Задание № 23

Срок хранения забытых гостем нераспечатанных продуктов в гостинице:

Ответ:

3. три дня;
4. продукты не хранятся; 3. хранятся в соответствии со сроками хранения продуктов указанными на этикетке.

Задание № 24

Служба гостиницы, выполняющая устранения технических неисправностей в номерах:

Ответ:

4. служба эксплуатации номерного фонда;
5. служба приема и размещения;
6. инженерно - техническая служба.

Задание № 25

Внутриорганизационный документ гостиницы на основании которого осуществляется устранение технических неисправностей в номерном фонде:

Ответ:

4. договор подряда;
5. акт о неисправности;
6. заявка на ремонт.

Задание № 26

В каких гостиницах предусмотрен вечерний сервис (подготовка комнаты ко сну гостей):

Ответ:

1. в гостиницах с категорией не ниже 4*;
2. во всех категориях гостиниц;
3. в гостиницах категории 5*.

Задание № 27

Вечерний сервис в гостиницах включает:

Ответ:

4. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, чистка ковровых покрытий пылесосом, пожелание спокойной ночи.
5. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, пожелание спокойной ночи!
6. косметическую уборку в номере, подготовка постели ко сну и другие необходимые приготовления, уборка ванной комнаты включающая мытье ванной, биде, унитаза, пожелание спокойной ночи.

Задание № 28

Укажите перечень услуг ("Правила предоставления гостиничных услуг в РФ") предоставляемых бесплатно в гостиницах:

Ответ:

4. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иглолок, одного комплекта посуды, столовых приборов.
5. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иглолок, одного комплекта посуды, столовых приборов, поднос багажа.
6. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции , побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иглолок, одного комплекта посуды, столовых приборов, индивидуальный сейф в номере.

Задание № 29

Определите обязанности, выходящие в компетенцию хоузмена.

Ответ:

6. своевременная доставка белья горничным;
7. контроль за выполнением уборочных работ;
8. подготовка и выдачи заданий горничным;
9. контроль использования белья на этажах;
10. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных

Задание № 30

Определите обязанности, входящие в компетенцию супервайзера:

Ответ:

6. своевременная доставка белья горничным
7. контроль за выполнением уборочных работ
8. подготовка и выдача заданий горничным
9. контроль использования белья на этажах
10. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных

3. Деловая Игра «Построй свой отель»

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Темы деловой игры «Построй свой отель», должна быть актуальной, близкими к жизненной ситуации, проблеме.

Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение.

Правильных решений может быть несколько. Возможность искать разные пути для решения задачи обычно заложены в условии. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Этапы проведения деловой игры:

- 1) Подготовительный этап. Формирование групп студентами самостоятельно. Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.
- 2) Для предварительной подготовки дается задание выбрать регион России, или Санкт-Петербург, где, по мнению студента, существует недостаток в гостиничных местах. В его задачу входит изучить ситуацию региона и выяснить, каких именно гостиниц нет или недостаточно. Продумать необходимое количество мест в проектируемой гостинице, выбрать город и место. Определиться с объемом инвестиций.
- 3) На занятии в группах студенты коллективно принимают решение об окончательном варианте проекта и совместно предлагают проект:
- 4) Составить описание гостиничного предприятия: описать категорию, количество номеров, перечень предоставляемых услуг. Предложить организационно-правовую форму. Тип, организационно-правовая форма, предоставляемые услуги и формат гостиницы, продумывают количество помещений, их функциональность, категоричность отеля, дизайн (выбираются студентами самостоятельно), обосновывают, почему их проект должен стать успешным.
- 5) По результатам работы создается презентация. Осуществляется защита данного проекта группой студентов. Выносятся решение о наиболее успешном проекте.

4. Деловая игра. «Обслуживание капризного клиента».

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Игроки могут не иметь опыта для ее решения, но обладают базовыми знаниями, воображением и другими способностями. Общее для всей команды - конечный результат, достижение цели, выработанное решение. Групповая

Формирует навыки работы группе. Игроки правила проведения дискуссии. По истечении времени ответы разбираются и оцениваются.

Деловая ролевая игра «Администратор индивидуальную роль, смоделировать отеля», «Генеральный ситуации. Роли нейтральны, не вызывают директор сети отелей».

Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.

Этапы проведения

- 1) Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.
- 2) Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

- 3) Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам или без них.
- 4) Выводы и анализ итогов самостоятельно и/или с привлечением экспертов.

В ходе проведения игры участникам предстоит определить проблему, рассмотреть проанализировать ситуацию, выработать предложения по решению проблемы. Завершают работу обсуждение хода игры и оценивается преподавателем.

5. Темы докладов:

- 1) Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства
- 2) Теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения
- 3) Виды гостиниц. Классификация гостиниц.
- 4) Гостиницы Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- 5) .Выбор информационной системы управления предприятием
- 6) Деятельность службы безопасности гостиницы
- 7) Имидж гостиничного предприятия
- 8) Инновации в гостиничном бизнесе
- 9) История гостеприимства
- 10) Обычаи и традиции народов мира в сфере гостиничной деятельности
- 11) Организация вспомогательных служб гостиницы
- 12) Организация инженерно-технической службы гостиницы
- 13) Организация коммерческой службы гостиницы
- 14) Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия
- 15) Организация службы приёма и размещения гостиницы
- 16) Планирование карьеры в сфере гостеприимства
- 17) Проектирование гостиничной деятельности
- 18) Проектирование процесса оказания услуг
- 19) Реклама в гостиничном деле
- 20) Службы питания гостиницы
- 21) Технологии гостиничной деятельности
- 22) Технология обслуживания иностранных туристов
- 23) Транспортное обслуживание туристов
- 24) Уникальные отели мира
- 25) Язык делового общения в туризме
- 26) Современные тенденции развития предприятий средств размещения
- 27) Виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия
- 28) Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы
- 29) Виды гостиничного продукта, его составные элементы

- 30) Возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях; офисные технологии
 Методические рекомендации по оформлению доклада:
 Требования к структуре реферата: 1) титульный лист; 2) введение; 3) текстовое изложение материала, до 8 стр., формат А4, шрифт 14 ТNR, выравнивание по ширине, ссылки на литературные и Интернет источники (до 5 ист.).
 Текст доклада базируется на научных подходах и определениях.
 Методические рекомендации по подготовке доклада:
 Повторение лекционного материала, использование рекомендуемой литературы.
 Посещение консультаций преподавателя.

6. Посещение гостиничных предприятий (выездные занятия с представителями гостиничных предприятий).

Пример: День карьеры, Мастер-класс.

7. Подготовка презентации по темам.

8. Работа с первоисточниками, нормативно-правовыми документами:

№	Название нормативно-правового документа	Что регламентирует
1	Рекомендация от 25 июня 1991 года N 179 «Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях»	Общей целью Рекомендации является улучшение без ущерба для автономии заинтересованных организаций предпринимателей и трудящихся условий труда, с тем, чтобы приблизить их к условиям, существующим в других секторах экономики.
2	Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ "О пожарной безопасности"	Определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, а также между общественными объединениями, индивидуальными предпринимателями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства..
3	Федеральный закон от 23.02.1995 N 26-ФЗ "О природных лечебных ресурсах"	Определяет принципы гос. политики и регулирует отношения, возникающие в процессе изучения природных лечебных ресурсов на курортных и санаторных территориях.

	ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах"	
4	Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 09.01.1996 г.).	Настоящий Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации
5	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением правительства РФ от 25.04.1997 г. №490.	Правила предоставления гостиничных услуг включают: информация об услугах; порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг; порядок предоставления услуг; ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.
6	Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"	Устанавливает правила предоставления гостиничных услуг.
7	Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 "Об утверждении правил оказания услуг общественного питания"	Регулирует отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивает права потребителей и определяет порядок реализации этих прав.
8	Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной	Устанавливает назначение, принципы, структуру и правила Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию (от одной до пяти "звезд");

	сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»	
9	Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ "Об охране окружающей среды"	Определяет правовые основы государственной политики в области охраны окружающей среды. Регулирует отношения в сфере взаимодействия общества и природы, возникающие при осуществлении хозяйственной и иной деятельности, связанной с воздействием на природную среду как важнейшую составляющую окружающей среды, являющуюся основой жизни на Земле, в пределах территории Российской Федерации, а также на континентальном шельфе и в исключительной экономической зоне Российской Федерации.
10	Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт"	Устанавливает порядок применения контрольной кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.
11	Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 "Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта"	Определяет порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.
12	Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	Настоящий Федеральный закон регулирует отношения в области организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля и защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля.

13	Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".	Закон принят в целях защиты жизни, здоровья, имущества граждан и юридических лиц, государственного и муниципального имущества от пожаров, определяет основные положения технического регулирования в области пожарной безопасности и устанавливает общие требования пожарной безопасности к объектам защиты.
14	Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации"	Закон определяет основы государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации.
15	Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ "О безопасности»	Определяет основные принципы и содержание деятельности по обеспечению безопасности государства, общественной безопасности, экологической безопасности, безопасности личности, иных видов безопасности, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
16	Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"	Регулирует отношения, возникающие между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в связи с осуществлением лицензирования отдельных видов деятельности.
17	ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями на 13 июля 2015 года).	Настоящий ФЗ регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.
18	ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года).	Настоящий ФЗ определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.
19	Государственный стандарт ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного	Настоящий стандарт устанавливает цель, задачи, объекты стандартизации и структуру комплекса стандартов и других документов по стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.

	обслуживания. Основные положения.	
20	Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.	устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению.
21	Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. Туристские услуги. Общие требования.	Настоящий стандарт устанавливает классификацию гостиниц (мотелей) различных организационно-правовых форм вместимостью не менее 10 номеров.
22	Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.	Настоящий стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов (далее - средства размещения). Стандарт устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения.
23	СанПин 2.1.2.1002-00 «Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям» и др.	Документ, в котором отображены требования, несоблюдение которых могут создать угрозу для здоровья и жизни человека, а так же ведут к распространению заболеваний.

24	«Рекомендации по проектированию зданий гостиничных предприятий, moteлей и кемпингов в Санкт-Петербурге» (РМД 31-03-2008 Санкт-Петербург)	Содержит рекомендации по проектированию зданий гостиниц, moteлей и кемпингов, имеющих ряд общих функциональных признаков и способов эксплуатации и предназначенных для временного проживания приезжающих в Санкт-Петербург
25	Методические рекомендации по работе гостиниц. МР 3.1/2.1.0193-20 от 4 июня 2020 года	Проведение перед началом работы учреждений, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (городские, загородные и курортные отели, апартаменты, moteли, хостелы, базы отдыха, туристские базы, центры отдыха, туристские деревни (деревни отдыха), дома отдыха, гостевые дома и прочее) (далее - гостиницы), деятельность которых приостанавливалась (ограничивалась), генеральной уборки помещений с применением дезинфицирующих средств, очистки систем вентиляции, кондиционеров, проверки эффективности их работы.
26	Конституция РФ 12 декабря 1993 г.-	Он закрепил основные права и свободы человека и гражданина, важные для сферы туризма, в том числе: право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства (ст. 27); право на отдых (ст. 37), право на охрану здоровья, в связи с чем в РФ ...поощряется деятельность, способствующая укреплению здоровья человека, развитию физической культуры и спорта (ст. 41). В Конституции РФ закрепляется также гарантия государства обеспечивать своим гражданам защиту и покровительство за пределами РФ (ст. 61)
27	Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ (ред. от 15.10.2020) "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации"	Определяет правовое положение иностранных граждан в Российской Федерации, а также регулирует отношения между иностранными гражданами, с одной стороны, и органами государственной власти, органами местного самоуправления, должностными лицами указанных органов, с другой стороны, возникающие в связи с пребыванием (проживанием) иностранных граждан в Российской Федерации и осуществлением ими на территории Российской Федерации трудовой, предпринимательской и иной деятельности.

28	Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция)	Регулирует отношения, возникающие при осуществлении учета перемещений иностранных граждан и лиц без гражданства, связанных с их въездом в Российскую Федерацию, транзитным проездом через территорию Российской Федерации, передвижением по территории Российской Федерации при выборе и изменении места пребывания или жительства в пределах Российской Федерации либо выездом из Российской Федерации.
29	Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 07.12.2020) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"	Устанавливают порядок осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.