

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Ставропольский многопрофильный колледж»

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

по профессиональному модулю

ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг

программа подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ставрополь, 2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство программы учебной дисциплин: **ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг**

Разработчик(и):

Абидова С.А. – преподаватель СМК

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненных групп специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, протокол № 8 от «23» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности **ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг**

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю.

Итогом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой / не освоен».

1. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

1.1. Профессиональные и общие компетенции

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для общих) может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно. В ходе экзамена (квалификационного) предпочтение следует отдавать комплексной оценке.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма

ЛР 14 Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента

ЛР 15 Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами

ЛР 17 Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи

ЛР 24 Умеющий рационально организовывать физическую и интеллектуальную деятельность, оптимально сочетать труд и

отдых, различные виды активности в целях укрепления физического, духовного и социально-психологического здоровья

Показатели сформированности следует указывать для каждой компетенции из перечня

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов
ПК 3.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Формирование групп в соответствии с аварийной ситуацией. Формирование групп с учетом совместных интересов туристов. Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности на территории проживания предприятия средств размещения
ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса

предоставлению гостиничных услуг	или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
----------------------------------	---

Таблица 2

Общекультурные компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями

	в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

1.2. Иметь практический опыт – уметь – знать

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

знать:

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;
- технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 4

Элементы профессионального модуля,	Формы промежуточной аттестации
МДК.03.01	Дифференцированный зачет
МДК.03.02	Дифференцированный зачет
МДК.03.03	Дифференцированный зачет
ПП.03.01	Дифференцированный зачет
ПМ.03.ЭК	Экзамен квалификационный

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

3.1. Общие положения

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: Тестирование, самостоятельные работы, доклады, рефераты по междисциплинарному курсу. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

3.2. Типовые задания для оценки освоения

3.2.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 03.01 Организация и контроль деятельности службы приема и размещения

3.2.1.1 Теоретическая часть вопросы к дифференцированному зачету

1. Основные функции и состав службы приема и размещения.
2. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Характеристика системы классификации гостиниц и иных средств размещения.
3. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.
4. Организация рабочего места службы приема и размещения.
5. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.
6. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР.
7. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя.
8. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.

9. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей.
10. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения.
11. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
12. Программы обслуживания постоянных гостей.
13. Понятие и сущность конфликтов.
14. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.
15. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.
16. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
17. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице.
18. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP гости.
19. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями.
20. PMS – системы. Перечень основных автоматизированных систем управления отелем СПиР.
21. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.
22. Трудовые нормы СПиР. Отпуск, назначение на должность, взыскания, поощрения и т.д.

3.2.1.2 Задания

Задание 1. Выберите конкретное гостиничное предприятие и проанализируйте их Правила предоставления гостиничных услуг, используя официальный сайт данной гостиницы

Задание 2. Составьте и правильно оформите памятку туристу об условиях пребывания в туристско-гостиничном комплексе на основе информации из официального сайта, выбранной Вами гостиницы

Задание 3. В гостинице установлен расчетный час – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00. Правомерно ли такое решение?

Задание 4. Гость заселился в номер в 22:00. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчетный час – 12:00. Администратор СПиР предъявляет гостю счет на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов.

Задание 5. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать – 90*200 см, двухспальная – 160*190 см. телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

Задание 6. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размерами 160* 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными.

В гостинице имеется плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задание 7. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размерами 160* 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными.

В гостинице имеется плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задание 8. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах.

Номера оснащены односпальными кроватями размером 80*190 см и двуспальными - 160*190 см. имеются туалеты вблизи общественных помещений.

Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номерах.

Задание 9. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка, исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др.

Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.

Задание 10. Рассчитать сколько горничных потребуется для уборки гостиничного комплекса со 150 номерами при прогнозируемой занятости комнат 85%.

Задание 11. Какое из нижеперечисленных оснований будет являться обоснованным и правомерным для отказа в допуске к работе соискателя на должность менеджера службы приема и размещения в отель категории «Пять звезд»:

1. отсутствие опыта работы в данной должности;
2. отсутствие профильного образования;
3. отсутствие медосмотра;

4. отсутствие знания двух иностранных языков;
5. отсутствие стажировки.

Задание 12. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите встречу гостя в соответствии с выданным стандартом гостиницы;

Заполните анкету (Форма 1-Г) в соответствии с паспортом гостя;

Произведите встречу, регистрацию и поселение гостя в соответствии с заданием.

Сергей Борисович Привалов забронировал одноместный номер «стандарт» с 01.08.2014 по 05.08.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 05.08.2012 в 15.00. (Паспорт 40 06 473580 выдан 18.06 2011 ТП № 15 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по КУРСКОЙ обл. КУРСКИЙ р-н, гор.КУРСК адрес прописки гор.КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, дата рожд. 06.06.1991, место рожд. гор. КУРСК).

Гостиница	CROWNE PLAZA AEROPORT
Город	Санкт-Петербург
Номер №	215
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Задание 13. Охарактеризовать и провести сравнительный анализ функционала автоматизированных систем управления гостиниц города Ставрополя

Задание 14. Группа туристов из России заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля.

В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Правомерно ли данное решение с точки зрения установленных ранее условий проживания и оказания услуг? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Задание 15. Проанализировать деятельность ночного администратора и ночного аудитора в конкретной гостинице города Ставрополя.

3.2.2 Типовые задания для оценки освоения МДК 03.02 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта

3.2.2.1 Теоретическая часть вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятия: услуга, гостиница, туризм, бронирование.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

3. Правила бронирования. Правила аннуляции брони.
4. Способы бронирования.
5. Бронирование по средствам факса, телефона, интернета.
6. Центральная система бронирования.
7. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.
8. Типы бронирования.
9. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.
10. Состав информационной папки.
11. Основные пункты договора с туристическими фирмами.
12. Виды заявок на бронирование.
13. Этапы работы с заявками.
14. Виды оплаты бронирования и их особенности.
15. Особенности интернет-бронирования.
16. Глобальные системы бронирования.
17. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.
18. Регистрация заявки: основные этапы.
19. Процесс изменения статуса номера.
20. Состав отчета по бронированию.
21. Правила ведения телефонных переговоров.
22. Правила факсимильного ответа.
23. Правила электронного ответа.
24. Культура речи персонала.
25. Содержание письма-ответа.
26. Правила этикета персонала гостиницы.
27. Основные профессиональные термины.
28. Виды конфликтов.
29. Способы преодоления конфликтов.
30. Решение конфликтов при бронировании.
31. Основные правила урегулирования конфликтов.
32. Правила ведения деловых переговоров.
33. Основные психотипы личностей.

3.2.2.2 Задания

Задание 1. Проанализируйте структура службы бронирования и продаж, а также функции сотрудников данной службы конкретного гостиничного предприятия в г. Ставрополе.

Задание 2. Проанализируйте каналы продаж гостиничного продукта конкретного гостиничного предприятия в г. Ставрополе.

Задание 3. Сформировать список документов, необходимых для работы службы бронирования и продаж.

Задание 4. Разработать перечень дополнительных услуг, предлагаемых администратором службы бронирования и продаж.

Задание 5. Разработать собственную политику продаж для конкретной гостиницы г. Ставрополя (на выбор студента), в которой определяют свои собственные деловые интересы и тактические приемы работы с прямыми каналами продаж, агентскими продажами и туроператорами.

Интересы гостиничных предприятий:

- прямые продажи;
- агентские продажи;
- продажи туроператора.

Задание 6. Разработать требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж на основе стандартов обслуживания для конкретного гостиничного предприятия в г. Ставрополе

Задание 7. Составить перечень и просчитать стоимость оборудования службы бронирования и продаж для конкретного гостиничного предприятия в г. Ставрополе

Задание 8. Опишите по представленной ниже ситуации процесс бронирования, составив бланк на бронирование.

Ситуация: Ермолаев Степан Евгеньевич желает забронировать двухместный номер по телефону.

Номер телефона: 89765433245

Паспортные данные: 45 67 12345678

Питание: завтрак и ужин (диетическое)

Трансфер: необходим (личный автомобиль)

Задание 9. Забронировать номера в отеле с использованием телефона. Составить диалог. (Вопрос-Ответ)

2 варианта: 1- менеджер по бронированию; 2- гость.

Ситуация 1: Разговор по телефону - запрос бронирования: 1 комната, с (12.12.2019 по 17.12.2019 г), тип питания – завтрак. Прямое бронирование.

Ситуация 2: Разговор по телефону – запрос бронирования: 1 комната на двоих с одной кроватью, также нужна дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин) – Турагенство АЛЕАН.

Задание 10. Составить таблицу из 5 самых востребованных туроператоров:

- провести сравнительный анализ цен на номера от туроператора и с официального сайта гостиницы.

- условия отмены бронирования

- штрафные санкции в случае незаезда

Задание 11. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос

Задание 12. В гостиницу поступает заявка от туроператора «Библиоглобус» на бронирование 50 номеров для туристов. Номера различной категории: люкс, стандарт, апартаменты. И различными видами из окна: не имеет значения, с видом на море, с видом на парковку. Ответьте на данный запрос, если у Вас составлен договор на предоставление гостиничных номеров для данного туроператора

Задание 13. Туристический оператор – постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 7:00 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13:00, прибудет в 9:00. И кроме заявленных 20 человек она будет насчитывать 24. Ваши действия

Задание 14. Забронировать номера в отеле используя любую систему on-line или off-line бронирования. Проанализировать сильные и слабые стороны вышеуказанных способов бронирования

Задание 15. Забронировать номера в отеле через официальный сайт .

Задание 16. Создать таблицу из: 5 гостиниц – 5 звезд

5 гостиниц – 4 звезды

5 гостиниц – 3 звезды

5 мини-гостиниц

5 хостелов

с анализом:

- пакетных предложений

- предложенных тарифов

-оплаты раннего заезда и позднего выезда

-телефонов контактных

Задание 17. Создать алгоритм бронирования через системы интернет-бронирования

Задание 18. Через сайт отеля «Интурист» поступила заявка на бронирование двухместного номера с питанием полупансион для семейной пары. Особые пожелания – украсить номер цветами и оформить праздничный завтрак в номер. Действия оператора по бронированию

Задание 19. Туристическая фирма «Эдельвейс» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице одноместный номер на 3 суток на гражданина РФ Белова Сергея Семеновича.

Просим выслать на эл .почту подтверждение бронирования.

2 варианта:

1 вариант – подготовить факс-заявку на гарантированное бронирование от туристической фирмы

2 вариант – подготовить подтверждение бронирования

Задание 20. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой

Задание 21. По телефону поступает заказ от компании «Сбербанк» на 12 человек, всех необходимо расселить в индивидуальные номера, на 6 суток. В течении этого времени каждый день будут проходить семинары. Соответственно нужен конференц-зал с оборудованием. Опишите действия оператора и составьте диалог.

Задание 22. По электронной почте поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности

(по половому признаку – мужчина/женщина). Ответьте письменно на данное обращение.

Задание 23. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

Задание 24. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Задание 25. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 7 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 6 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (представьте в виде диалога)

3.2.3 Типовые задания для оценки освоения МДК 03.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

3.2.3.1 Теоретическая часть вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие службы эксплуатации номерного фонда.
2. Организационная структура службы эксплуатации номерного фонда.
3. Должностные обязанности горничной.
4. Должностные обязанности супервайзера.
5. Должностные обязанности сотрудников валет-сервис.
6. Понятие аутсорсинга.
7. Понятие аутстаффинга.
8. Основные технологические документы службы номерного фонда.
9. Понятие продукции индивидуального пользования.
10. Материалы, оборудование и инвентарь в службе эксплуатации номерного фонда.
11. Виды чистящих и моющих средств.
12. Организация рабочего процесса службы номерного фонда (график работы, штатное расписание).
13. Чрезвычайные ситуации в отеле.
14. Действия при пожаре.
15. Действия при угрозе взрыва.
16. Действия при вооружённом ограблении.
17. Пожарная безопасность в отеле.
18. Средства индивидуальной защиты при пожаре.
19. Планы эвакуации. Виды и назначение.
20. Требования к инструктажу на рабочем месте.
21. Оформление контроля качества уборки номеров.

22. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными средствами.

23. Контроль за технологией обращения с гелеобразными чистящими и моющими средствами.

24. Нормы расхода чистящих и моющих средств.

25. Правила поведения в нестандартных ситуациях.

26. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда.

27. Квалификационные требования к персоналу.

3.2.3.2 Задания

Задание 1. Проанализируйте хозяйственную службу базы практики и ее деятельность. Результаты анализа оформите в виде таблицы

Задание 2. Составьте инструкцию поэтапной уборки номера для горничной. Составьте график уборки номерного фонда с учетом сменности работы горничных.

Задание 3. Рассчитать численность горничных для обслуживания гостиницы из 256 номеров

Задание 4. Рассчитать количество горничных дневных смен при 40 часовой рабочей неделе для гостиницы с номерным фондом 120 номеров средней площадью номера 16 кв. м при норме уборки 40 минут. Коэффициент невыхода на работу - 1,3.

Задание 6. Рассчитать сколько горничных потребуется для уборки гостиничного комплекса со 150 номерами при прогнозируемой занятости комнат 85%.

Задание 7. Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных / смен 2. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Задание 8. Чарльз и Ненси обратились в современную гостиницу на 300 номеров, чтобы получить должность помощника менеджера службы регистрации.

Чарльз в течение восьми лет работал в трех разных гостиницах и в течение последних трех месяцев исполнял обязанности помощника менеджера службы регистрации именно в этой гостинице. Первоначально он занимался работой с большим энтузиазмом. Однако в последнее время у него наблюдалась какая-то апатия, он стал небрежно одеваться, а в его отчетах, цифрах и денежных расчетах все чаще стали появляться ошибки. Кроме того, несколько раз он был резок с недовольными гостями.

Ненси недавно окончила колледж с отличием и получила степень бакалавра по менеджменту в индустрии гостеприимства. Обучаясь в "колледже, она работала почасовиком в гостинице бюджетного класса на регистрации.

Другого опыта работы в гостинице у Ненси нет. Однако, она обладает большими знаниями, полученными в колледже, и стремится к успешной карьере.

Создается впечатление, что основным претендентом на открывшуюся вакансию, является Чарльз, поскольку у него большой опыт работы в других гостиницах и он знает культуру гостиничного дела. Однако в связи с его последними результатами менеджеру подразделения номеров необходимо обсудить с

Чарльзом его поведение, чтобы выяснить его дальнейшие карьерные планы.

Задание 9. Деловая ситуация «В гостинице». Допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса— урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 1 по 8 июня.

Менеджер:

Клиент: Как это нет меня в списке? Что значит такой брони нет? Как нет!?! Чем Вы здесь вообще занимаетесь!?! Что это за безобразие!!! Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!!!

Менеджер:

Клиент: Не надо меня успокаивать!! Я знаю свои права!

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в Вашей гостинице для меня номер

Менеджер:

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер:

Задание 10. У каждого народа, и русского в том числе, есть свои обычаи, свои представления о том, что вежливо и что невежливо — вообще и в данный момент. К примеру, ни один вежливый человек, к какому бы народу он ни принадлежал, на каком бы языке ни говорил, не плюнет в присутствии гостя, не повернется спиной, поздоровавшись с человеком. Невежливость остается невежливостью. В тот же момент вежливость меняется от народа к народу, от языка к языку. Для того, чтобы действия в период проведения делового приема одной стороны не вызвали недоумение и не были неправильно истолкованы, необходимо учитывать национальные различия и изучать правила, которыми пользуются при ведении переговоров в соответствующей стране. Сегодняшнее занятие позволит нам познакомиться с особенностями делового приема в определенной стране

Необходимо подготовить деловой творческий проект-карнавал с инсценированием народных невербальных традиций, этикета народов мира, традиций деловых приемов по теме «Деловой прием в стране » (план-

сценарий прилагается) Приветствуются элементы декора (одежда, сувениры, кулинария, сервировка столика, посадка за столом и т.п.), невербалика, отражающие специфику культуры представляемой страны.

Задание 11. Заполнить вышеперечисленные документы относительно конкретной гостиницы г. Ставрополя (на выбор студента).

Задание 12. В таблице представьте основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии и с какой целью используются различные типы нормативных документов

Название нормативного документа	Сущность документа

Задание 13. Дайте характеристику видам уборки номеров

№	Вид уборки	Характеристика
1	Уборка номеров	
2	Дополнительная уборка	
3	Генеральная уборка	
4	Вечерний сервис	
5	Уборка номеров после выезда гостей	
6	промежуточный вид уборки номеров	
7	Контроль качества уборки номеров	

Задание 14. Перечислить и рассчитать стоимость основных видов чистящих средств применяют при уборке номеров в гостинице?

Задание 15. Первоначальная стоимость группы объектов на 1 января составляла 160 тыс. руб., срок фактической эксплуатации – 3 года. Для данной группы объектов определен срок полезного использования 10 лет.

Рассчитайте сумму амортизации за 3 года, если амортизация начисляется:

- а) линейным способом;
- б) способом уменьшаемого остатка.

Задание 16. Первоначальная стоимость ОФ составила 790 тыс. руб., срок их службы 6 лет. Ликвидационная стоимость = 25 тыс. руб. Определить годовую норму амортизации и ежегодную величину амортизационных отчислений.

Задание 17. Определить норму амортизации и годовую сумму амортизационных отчислений линейным способом и способом списания стоимости по сумме чисел лет срока полезного использования, если $F_{перв} = 560$ тыс. руб., $T_{сл} = 6$ лет.

Задание 18. Определить годовую сумму амортизации по объекту основных средств, если его первоначальная стоимость 546500 рублей. Срок полезного использования – 8 лет. Применяется линейный метод начисления амортизации.

Задание 19. Определить сумму амортизационных отчислений за 3 месяца эксплуатации оборудования при использовании способа начисления

амортизации по сумме числа лет полезного использования. Стоимость оборудования 354 тыс. руб. Нормативный срок службы – 10 лет.

Задание 20. Рассчитайте показатели оборачиваемости оборотных средств гостиницы, если объем реализации продукции и услуг в 2022 году составил 77480 тыс.руб. и увеличился по сравнению с 2021 годом на 6230 тыс., а среднегодовая стоимость оборотных средств составила 25440 тыс.руб. и снизилась на 9000 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом.

Список использованных источников

Основные печатные издания

1. Гостиничное дело : учебно-методическое пособие / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — «ИНФРА-М». - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765>

Дополнительные источники

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>

Интернет-ресурсы

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru>