Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.07.2023 13:15:25
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
М.В. Усынин
«29» мая 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2023

Автор-составитель: Пясецкая И.Ш.

Челябинск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 4

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 7

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 34

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Организация службы приема и размещения» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-5 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на гос-	*1 Этап - Знать:* УК-4.1. Принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

		ударственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	*2 Этап - Уметь:* УК-4.2. Применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
			3 Этап - Владеть: УК-4.3. Методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
2.	ПК-4	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	*1 Этап - Знать:* ПК-4.1. Способы организации встреч, переговоров, создания презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
			2 Этап - Уметь: ПК-4.2. Разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
			3 Этап - Владеть: ПК-4.3. Английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
3.	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	*1 Этап - Знать:* ПК-5.1. Способы осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
			2 Этап - Уметь: ПК-5.2. Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
			3 Этап - Владеть: ПК-5.3. Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государ-	*1 Этап - Знать:* УК-4.1. Принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностран-	**Зачет** ЗАЧТЕНО 1.Глубокое и прочное усвоение программного материала.

		ственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации	2.Свободное владение понятийным аппаратом, умение использовать его в анализе бизнес- процессов и явлений; 3. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы; 4.Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий жизни гостиничного предприятия; 5.Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; 6.Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. НЕ ЗАЧТЕНО 1.Незнание значительной части программного материала; 2.Незнание основных терминов, классификаций; 3.Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики; 4.Неумение приводить примеры из реалий жизни гостиничного предприятия; 5.Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; 6.Неправильные ответы на дополнительные вопросы. **Экзамен** «ОТЛИЧНО» 1. Свободно владеет знанием устройства службы приема и размещения, основных процедур ее работы. 2. Свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач. 3. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы 4. Иллюстрирует теоретические положения
			2 Этап - Уметь: УК-4.2. Применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	
			3 Этап - Владеть: УК-4.3. Методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств	
2.	ПК-4	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	*1 Этап - Знать:* ПК-4.1. Способы организации встреч, переговоров, создания презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам	
			2 Этап - Уметь: ПК-4.2. Разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	
			3 Этап - Владеть: ПК-4.3. Английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	
3	ПК-5	Способен обеспечивать контроль и	*1 Этап - Знать:* ПК-5.1. Способы	

		оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	примерами из реалий гостиничного при ответе на дополнительные вопросы. «ХОРОШО» 1. Хорошее знание устройства службы приема и размещения, основных процедур ее работы. 2. Достаточно свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач. 3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов. 4. Правильные ответы на дополнительные вопросы. «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» 1. В основном знает устройство службы приема и размещения, основных процедур ее работы. 2. Испытывает определенные затруднения при решения практических и ситуационных задач. 3. Испытывает определенные затруднения в изложении программного материала. 4. Испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы. «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» 1. Имеет поверхностное знание назначения службы приема и размещения, основных процедур ее работы. 2. Не умеет решать практические и ситуационные задачи. 3. Не знает значительной части программного материала. 4. Дает неправильные ответы на дополнительные вопросы.
			2 Этап - Уметь: ПК-5.2. Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	
			3 Этап - Владеть: ПК-5.3. Навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Собеседование по теме
«Введение индустрию гостеприимства»

1. Что такое гостиничная услуга? Назовите характерные черты гостиничных услуг.
2. Назовите основные этапы развития гостиничного хозяйства.
3. Раскройте содержание первого этапа развития гостиничного хозяйства.
4. Раскройте содержание второго этапа развития гостиничного хозяйства.
5. Раскройте современный этап развития гостиничного хозяйства
6. Назовите модели организации гостиничного хозяйства.
7. Опишите характерные черты модели Ритца.
8. Опишите характерные черты модели Кемонса Уилсона.

Собеседование по теме
«Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения»

1. Дайте определение понятию «средства размещения».
2. Какие средства размещения относят к специализированным средствам размещения?
3. Какие средства размещения относят к предприятиям гостиничного типа?
4. Перечислите средства размещения согласно российской классификации гостиничных предприятий.
5. Раскройте суть «балловой системы средств размещения».
6. Раскройте суть «буквенной системы средств размещения».
7. Раскройте суть «системы корон и ключей средств размещения».

Собеседование по теме «Организационная структура гостиничного предприятия»

1. Какие структурные подразделения отеля относятся к front of the house, back of the house?
2. Дайте определение понятию «организационная структура гостиничного предприятия».
3. Опишите характерные черты, присущие европейской системе организации гостиничного бизнеса
4. Опишите характерные черты, присущие американской системе организации гостиничного бизнеса.
5. Перечислите основные и дополнительные службы гостиничного предприятия.
6. Назовите зоны гостиничного предприятия и дайте их характеристику.

Собеседование по теме «Организация работы службы приема и размещения»

1. Перечислите должностные единицы службы приема и размещения.
2. Опишите функциональные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
3. Опишите особенности работы службы приема и размещения.
4. Охарактеризуйте взаимодействие службы приема и размещения со структурными подразделениями отеля.
5. Какие действия администратор СПиР выполняет перед началом работы за стойкой службы приема и размещения?

6. Какие действия администратор СПиР выполняет во время работы за стойкой службы приема и размещения.

7. Какие действия администратор СПиР выполняет в чрезвычайных ситуациях на рабочем месте.

Собеседование по теме «Техническое оснащение службы приема и размещения»

1. Какие технические приборы для проведения кассовых операций используются службой приема и размещения?

2. В какой части отеля находятся системы управления и контроля безопасности в отеле?

3. Раскройте историю развития ключей и дверных замков в гостиничных предприятиях.

4. Какие требования эргономии должны соблюдаться в отеле для эффективной работы сотрудников СПиР?

5. Раскройте возможности IP-телефонии в отеле.

6. Раскройте возможности IP-телевидения в отеле.

Собеседование по теме
«Законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий»

1. Назовите федеральный закон, регламентирующий регистрацию иностранных граждан и лиц без гражданства на предприятиях гостиничного типа и других средствах размещения.

2. Какие аспекты регламентирует Федеральный закон «О защите прав потребителей», «О персональных данных»?

3. Какие изменения произошли в «Правилах о предоставлении гостиничных услуг в РФ» от 18.11.2020 года?

4. Какие нормативные документы регламентируют условия охраны труда и технику безопасности в гостиничном предприятии?

5. Какой нормативный документ регламентирует регистрацию и снятие с учета в гостиничном предприятии граждан РФ?

6. Какой нормативный документ регламентирует постановку и снятие с учета в гостиничном предприятии иностранных граждан и лиц без гражданства?

7. Какие документы в соответствии с законодательством РФ регламентируют регистрацию в отеле потребителя гостиничных услуг?

8. Назовите особенности взаимоотношения гостиничных предприятий с турагентами, туроператорами и корпоративными клиентами.

Собеседование по теме «Номерной фонд гостиничного предприятия»

1. Дайте определение понятию «номерной фонд гостиничного предприятия».

2. Раскройте суть Российской системы классификации номерного фонда гостиничных предприятий.

3. Какие номера включает в себя Европейская система классификации?

4. Какие номера включает в себя Международная классификация?

Собеседование по теме
«Технологический цикл обслуживания в гостинице. Бронирование и регистрация гостей в отеле»

1. Какую информацию об Исполнителе и о предоставляемых им услугах должен донести Исполнитель до потребителя гостиничных услуг?

2. Назовите составные элементы договора об оказании гостиничных услуг.

3. Какие виды бронирования может применять на территории РФ Исполнитель?

4. В каком случае исполнитель имеет право отказать потребителю услуг в заключении договора?

5. Опишите основные этапы обслуживания гостя в гостиничном предприятии.

6. Как осуществляется заселение в гостиничное предприятие несовершеннолетних граждан?

7. Назовите максимальную разницу между временем заезда потребителя и выездом его из гостиницы.

8. Какие дополнительные услуги администратор предлагает гостю при бронировании мест в отеле, при заселении?

9. Опишите стандарт бронирования и регистрации гостя в отеле.

Собеседование по теме
«Обслуживание гостей во время проживания»

1. Какие дополнительные услуги администратор предлагает гостю при бронировании мест в отеле, при заселении, при проживании гостя в отеле и при его выписке?
2. Раскройте суть «пассивного менеджмента жалоб».
3. Раскройте суть «активного менеджмента жалоб».
4. Опишите ассортимент услуг, предоставляемых гостю во время проживания в отеле.
5. Какие функции во время проживания гостя в отеле выполняет администратор СПиР.
6. Кто в отеле проводит ночной аудит?
7. Как организовано расписание сотрудников СПиР по международным стандартам?

Собеседование по теме «Выписка гостя из отеля»

1. Каким образом начисляется оплата гостю, если период его заселения от времени заезда составляет более 12 часов?
2. В каком размере устанавливается оплата за номер (место в номере) при раннем заезде гостя?
3. Что такое «экспресс-выписка» гостя? Раскройте ее содержание.
4. Какие дополнительные услуги администратор предлагает гостю при его выписке?
5. Опишите стандарт выписки гостя в отеле: индивидуальный гость, вип-гость, группа гостей.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Все задания, приведенные в ФОС являются вымышленными

Тема 2. Классификация гостиничных предприятий и других средств размещения

Практическое задание № 1. Дайте характеристику гостиничного предприятия (на выбор):

1) Обязательно указать следующие пункты в характеристике:
- адрес гостиницы, сайт;
- местоположение гостиницы относительно центра города, вокзала, аэропорта;
- номерной фонд (категории номеров, общее кол-во номеров, цены на номера);
- инфраструктура гостиницы (бар, ресторан и др.);

2) Дайте оценку гостинице с точки зрения классификации гостиниц. Представьте информацию о результатах последней сертификации гостиничного предприятия.

3) Представьте схематично организационную структуру гостиничного предприятия, дайте ей описание. Результаты работы представьте в виде таблицы и презентации в программе PowerPoint.

Практическое задание № 2. Проведите сравнительный анализ гостиничных предприятий разной категории звездности г. Челябинска

Разделитесь по 5 человек на группы. Проведите анализ гостиничных предприятий определенной категории звездности

№	Параметры оценки	Отель 1	Отель 2	Отель 3
1	Бронирование			
2	Трансфер			
3	Категория звездности			
4	Местоположение			
5	Номерной фонд			
6	Стоимость номеров			
7	Оснащение номеров			
8	Услуги			

Практическое задание № 3. Сравните классификацию гостиничных предприятий в России и за рубежом

Повторите теоретический материал и проведите анализ существующих национальных классификации гостиничных предприятий в представленных странах. Заполните табличку, указав особенные характеристики предприятий в той или иной стране. При необходимости дополните таблицу другими типами гостиничных предприятий.

Типы гостиничных предприятий	Россия	Германия	Австрия	Швейцария	Канада	США	Китай
отель							
отель-люкс							
гостиница-апартамент							
отель-курорт							
гостиница экономического класса							
прочее							

Практическое задание 4. Определите численный состав сотрудников службы приема и размещения, исходя из типа гостиничного предприятия:

Вид средства размещения	Номерной фонд	Кол-во сотрудников	Должностные единицы
Хостел	15		
Мотель	20		
Гостиничное предприя-	86		

тие			
Гостиничное предприятие	125		

Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

Практическое задание № 1. Дайте характеристику гостиничного предприятия (на выбор):

1) Обязательно указать следующие пункты в характеристике:
- адрес гостиницы, сайт;
- местоположение гостиницы относительно центра города, вокзала, аэропорта;
- номерной фонд (категории номеров, общее кол-во номеров, цены на номера);
- инфраструктура гостиницы (бар, ресторан и др.);

2) Дайте оценку гостинице с точки зрения классификации гостиниц. Представьте информацию о результатах последней сертификации гостиничного предприятия.

3) Представьте схематично организационную структуру гостиничного предприятия, дайте ей описание. Результаты работы представьте в виде таблицы и презентации в программе Power Point.

Практическое задание № 2. Рассчитайте численный состав сотрудников службы приема и размещения, исходя из типа гостиничного предприятия:

Вид средства размещения	Номерной фонд	Кол-во сотрудников	Должностные единицы
Хостел	15		
Мотель	20		
Гостиничное предприятие	86		
Гостиничное предприятие	125		

Тема 4. Организация службы приема и размещения

Практическое задание № 1. Рассчитайте необходимое количество персонала для стойки администратора на неделю из расчета 1/2/3 администратор(а), 5-ти дневная рабочая неделя, 8-часовой рабочий день, разница между сменами не меньше 2 смен.

Практическое задание № 2. Рассчитайте показатели эффективности гостиничного предприятия

1) Отель «Флагман» за прошлый год получил доход от продажи номеров 380 920 540,00 рублей (включая НДС 18%). Номерной фонд отеля - 155 номеров. Вычислите RevPAR с НДС и без НДС.

2) RevPAR отеля «Крым» за 20.11.2019 г. составил 9305 рублей (включая НДС 18%) и Occupancy% составил 85%ю Сколько составит RevPAR с НДС и без НДС.

3) Отель «Атлантида» насчитывает в своем номерном фонде 50 гостиничных номеров. За прошедший год в таблице представлены следующие показатели:

2020	**Jul**	**Aug**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dec**
PR	1287	1256	1425	1380	1275	1302
Rev	637049,07	651961,15	715834,50	687653,16	626292,75	655791,36

Практическое задание № 3. Подготовьте инструктаж для сотрудников СПиР согласно инструкции. Необходимо использовать инструкцию во время проведения инструктажа. Протокол прохождения инструктажа является обязательным приложением.

Время на проведение инструктажа с учетом ответа на возможные вопросы – 15 мин.

Ответ на вопросы - не более 2 мин.

ПОЖАР

- Поднимите тревогу
- Нажмите тревожную кнопку
- Позвоните в пожарную часть по телефону 112 (01)
- Спасайте людей, чья жизнь в опасности, не подвергая себя риску
- Примите участие в тушении пожара, не подвергая себя риску
- Организуйте потоки эвакуируемых людей согласно
- эвакуационным указателям
- Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами
- Передайте ключи помещений различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования

- Список проживающих гостей;
- Список гостей на заезд;
- Список гостей на выезд;

- Блокируйте лифты
- Внутренние уведомления
- Информируйте сотрудников через дежурного менеджера
- Если возможно, отметьте гостей при эвакуации

По возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы
- Место сбора - площадь перед отелем

Практическое задание № 4. Подготовьте презентацию для персонала гостиничного предприятия по поведению персонала в условиях ЧС.

Протокол прохождения инструктажа

Мы, нижеподписавшиеся подтверждаем, что нами был пройден инструктаж в полном объеме. Вопросов и недопонимания не имеем.

ФИО	Подпись

Инструктаж провел: _____ _____ /_____/

(Дата) (подпись) (расшифровка)

Инструкция: представьте себя в роли инструктора по технике безопасности в отеле,

перед которым стоит задача донести до персонала стоящие перед ним задачи. Результаты представьте в виде симуляции инструктажа.

Темы инструктажа:

1. Пожар в отеле. Инструкции по поведению персонала при пожаре.
2. Вооруженное ограбление. Действие персонала при вооруженном ограблении.
3. Нападение. Инструкции по поведению персонала при нападении.
4. Угроза взрыва. Инструкции по поведению персонала при угрозе взрыва.
5. Ограбление. Инструкции по поведению персонала при ограблении.
6. Несчастный случай: Обморок. Инструкции по поведению персонала при несчастном случае.
7. Несчастный случай: Перелом. Инструкции по поведению персонала при несчастном случае.
8. Несчастный случай: Ожог. Инструкции по поведению персонала при несчастном случае.
9. Несчастный случай: Отравление. Инструкции по поведению персонала при несчастном случае.
10. Несчастный случай: Поражение электрическим током. Инструкции по поведению персонала при несчастном случае.
11. Несчастный случай: Обморожение. Инструкции по поведению персонала при несчастном случае.

Тема 5. Техническое оснащение службы приема и размещения

Практическое задание № 1. Определите с какими модулями программы «PMS» работают отдел отеля и опишите их функционал по работе с ними.

Задачи	**Службы/департаменты**			
	F&B	**Housekeeping**	**S&M**	**FO**
Карты гостей				
Данные гостей и управление номерами				
Планы уборки номеров				
Управление стиркой				
Ночной аудит				
Управление мероприятиями				

Тема 7. Номерной фонд гостиничного предприятия

Практические задания № 1. Дайте характеристику аббревиатурам, применяемым при описании гостиничных номеров

# гостиничного номера	Краткое обозначение	Вид из окна	Тип питания	Расшифровка/ Описание

101	SGL	ROH	BB	
201	DBL	GV	FB	
301	TWIN	IV	ALL	
401	TRPL	SV	HB	
501	APT	DV	BB	
203	STD	MV	ALL	

Практическое задание № 2. Зарисуйте схематично категории номера: сюит, стандарт, люкс, апартамент

Практическое задание № 3. Распределите номерной фонд гостиничного предприятия, опираясь на заявки потребителей гостиничных услуг. Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель, вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.

Room Rack (статус номерного фонда)

10 Floor		11 Floor		12 Floor		13 Floor		14 Floor	
1001	SA	1101	SA	1201	SA	1301	SA	1401	SA
1002	SS TW	1102	SS TW	1202	SS TW	1302	SS TW	1402	SS TW
1003	SS K	1103	SS K	1203	SS K	1303	SS K	1403	SS K
1004	SS K	1104	SS K	1204	SS K	1304	SS K	1404	SS K
1005	SS TW	1105	SS TW	1205	SS TW	1305	SS TW	1405	SS TW
1006	SS K	1106	SS K	1206	SS K	1306	SS K	1406	SS K
1007	SS K	1107	SS K	1207	SS K	1307	SS K	1407	SS K
1008 *	SS TW	1108 *	SS K	1208	SS K	1308 *	SS K	1408	SS TW
1009	SS K	1109	SS K	1209	SS K	1309	SS K	1409	SS K
1010	SS K	1110	SS K	1210	SS K	1310	SS K	1410	SS K
1011	SS K	1111	SS K	1211	SS K	1311	SS K	1411	SS K
1012	SJS	1112	SJS	1212	SJS	1312	SJS	1412	SJS
1013	SJS	1113	SJS	1213	SJS	1313	SJS	1413	SJS
1014	SJS	1114	SJS	1214	SJS	1314	SJS	1414	SJS
1015	SJS	1115	SJS	1215	SJS	1315	SJS	1415	SJS
1016	SA	1116	SA	1216	SA	1316	SA	1416	SA

Номера 1008/1108/1208/ оснащены для гостей с ограниченными возможностями здоровья

Категории номеров и аббревиатуры:

SS	SMART SUPERIOR
SJS	SMART JUNIOR SUITE
SA	SMART APARTAMENTS

SMART SUPERIOR - 21-23 м2. Может разметить до 2-х человек. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

SMART JUNIOR SUITE - 28-32 м2. Может разметить до 4-х человек. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для двух детей до 13 лет или 1 взрослого.

SMART APARTAMENTS - 38-44 м2. Может разметить до 4-х человек. Двухкомнатный номер оснащен двухместной кроватью (king size 180 см) для 2 взрослых и диваном (140-180см) для 2 детей или 1 взрослого.

Номер заселен:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 1112, 1212в наличии только на 1 день

*Дополнительные кровати в номере не предусмотрены

Arrival List - Список заезжающих гостей

Гость	**Кол-во гостей**	**Кол-во ночей**	**Категория номера**	**Дополнительная информация**	**Номер комнаты**	**Заметки: upgrade/overbook**
Mr/Maschkan	1	2	SSK	10 этаж/инвалид-колясочник		
Ms Tischler	1	1	SJK	VIP из компании «Новатэк» (есть корпоративный договор)		
Mr.Smith	2 взр+1 реб	3	SJS	FB/ новый гость		
Ms.Scott	1	1	SSK	Philipps/Company		
Mr.Murphy	1	1	SSK	Philipps/Company		
Mr.Petrov	1	1	SJK	Новый гость		

Mr.Vecchi	2	2	SSK	“BWA Nice Voyage” Voucher турагентство		
Mr.Carlton	2 взр+1 млад	2	SJS	Новые гости		
Ms.Luglisi	1	1	SSK	Постоянный гость		
Mr.Campisi	2 взр+1 реб	1	SJS	Новые гости		
Mr.Petrenko	1	2	SSK	Постоянные гости		

Дополнительные условия:

Администратор рано утром текущего дня получил дополнительную заявку по запросу:

- 1 одноместный номер (тип кровати не имеет значения) для Mr. Lukashenko;
- 1 одноместный номер (тип кровати не имеет значения) для Ms. Obermayer;
- 2 двухместных номера с раздельными кроватями для студентов из Китая (4 человека);

Пример служебной записки представлен в таблице.

Служебная записка

Руководителю службы приема и размещения
Чаринцеву А.М.
дежурного менеджера службы приема и размещения
Иванова Н.М.

Служебная записка.

Довожу до Вашего сведения, что мною проведено распределение номерного фонда в соответствии с arrival List. Следующие изменения требуют Вашего согласования:

1)
2)…..

Дежурный менеджер СПир Н.М. Иванов
05.03.2021

Тема 8. Обслуживание гостя во время проживания. Бронирование и регистрация гостя в отеле.

Практическое задание № 1. Ответьте письменно на заявку бронирования (электронное письмо), используя стиль делового письма.

1. Елена Владимировна Иванова планирует заехать в отель с 15.06.202. по 18.06.202. в стандартный номер с односпальной кроватью. Гость пожелала добавить к проживанию завтраки. Особым пожеланием стал трансфер от аэропорта в 17.00, поэтому время заезда в отель ожидается в 18.00.
2. Контактные данные: ivanova@gmail.com, 89124567895.

3. Гришковец Валерий Семенович планирует заехать в отель (супруга и ребенок 6 лет) с семьей с 16.06.202. по 20.06.202. Гость пожелал разместиться в полулюксе с большой двухместной кроватью. Гостям необходимо двухразовое питание. Особое пожелание гостей – детское меню в ресторане.

Контактные данные: grishkovez@gmail.com, 89085481579.

4. Самойлова Оксана Васильевна приедет в отель с супругом на 2 ночи с 20.06.202. Номер должен быть с двумя двухместными кроватями и с видом на морское побережье. Необходимо включить трехразовое питание супругу и двухразовое питание Оксане Васильевне. Встреча в аэропорту должна быть организована для гостей в 11.00 на автомобиле бизнес-класса.

Контактные данные: oxanasama@gmail.com, 89518568468.

5. Андрей Павлович Соловьев планирует забронировать для сотрудника компании «Астория» стандартный номер с 18.06.202. по 25.06.202. Размещение в номере предполагает кровать twin, одноразовое питание. Оплату за размещение и питание берет на себя компания.

Контактные данные: andreysolov@gmail.com, 89043067548

Практическое задание № 2. Составьте предложение на заявку гостя

1. Составьте предложение гостю от отеля. Плотников Иван Семенович, гражданин РФ, мужчина 45 лет, известный бизнесмен г.Уфы. Учтите тот момент, что гость в последний раз своего пребывания в вашем отеле очень был недоволен системой кондиционирования в номере.

2. Составьте предложение семейной паре от отеля. Особым пожеланием четы Ворониных Людмилы и Петра в прошлый раз пребывания в вашем отеле было диетическое меню. Ваше предложение посещения отеля было бы очень уместно для пары, так как в феврале они празднуют годовщину своей свадьбы.

3. Составьте предложение пожилой даме из г.Москвы. Семенова Вера Михайловна ведет активный образ жизни и в зимний период наслаждается катанием на горных лыжах.

4. Составьте предложение гостю от отеля. Семейная пара (Ивановы Алексей и Кристина с 2-летним Александром) из г.Ростова очень сетовала в прошлый раз пребывания в вашем отеле на отсутствие анимационных услуг для маленьких детей.

Практическое задание № 3. Решите ситуационную задачу

Обыграйте следующие ситуации, принимая заявки на бронирование по телефону:

1. Аристов Иван Дмитриевич (+79085463421; e-mail: aristov@yandex.ru), менеджер компании «Деловые линии», бронирует для своих коллег размещение в вашем отеле. При бронировании запрашивается 3 стандартных номера с раздельными кроватями с питанием «завтрак». Расходы на проживание осуществляются за счет компании. Необходимо встретить сотрудников компании трансфером в аэропорту с табличкой к 14.00.

2. Молодая семья из Крыма Дмитриевы Александр (+79223457648; dmitrievsasha@gmail.com) и Софья желают провести медовый месяц в вашем отеле с 28.01.202. по 03.02.202.. Пара бронирует двухместный номер с двухместной кроватью. Особое пожелание пары – организация праздничного ужина в гостиничном номере 28.01.202.. в 20.00.

Тема 9. Обслуживание гостя во время проживания

Практическое задание № 1. Ознакомьтесь с примером оформления программы по организации семейного тура. Переведите детали программы, обратите внимание на оформление ответа.

To: group@yahoo.com
From: information@hotel.org
Subject: City tour

Dear Sir or Madam,

Greetings from Hotel ……!

Thank you very much for your request dated 18th of March 2021. Our team has created a city tour for your family for the 18th of September.

During the tour you will be provided with Mercedes Benz V-class and a private driver, and guide. The program is designed in an interesting way for both children and adults.

Itinerary

18.09.2021

9:00	Meeting with your guide Agneshka at the hotel reception. *We highly recommend having a breakfast before the tour.*
9:30-13:00*	**Dublin Zoo and Phoenix Park** One of the oldest zoos in the world, Dublin Zoo has been introducing exotic animals to Ireland for almost 200 years. The 28-hectare park in the heart of Dublin is home to some 400 animals, where education and conservation combine for an exciting and unforgettable Dublin experience! The Phoenix Park is the largest enclosed public park in any capital city in Europe. The Park is also home to the Zoological Gardens and Victorian flower gardens. *Including picnic with lunchboxes from Wilde Restaurant.* **Or** **National Leprechaun Museum of Ireland** Folklore made fun, an oral storytelling experience taking you on a trip to the Otherworld, home of leprechauns and other mythical creatures. Explore the spaces, listen to the stories and learn about mythical Ireland. **The National Wax Museum Plus** The museum delivers an interactive experience taking you on a journey through Irish cultural heritage, an enchanting wax world of discovery, Ireland's dedicated tribute to top scientific inventors, an authentically spooky Chamber of Horrors and all the exceptional life like wax work characters.

13:00-15:00	**Lunch at F.X. Buckley Steakhouse** Ryan's of Parkgate Street has been a landmark Victorian public house in Dublin since 1886 located at the front gate of the Phoenix Park. It has had many famous patrons throughout its years including George W. Bush Junior and Senior and also John F. Kennedy. F.X. BUCKLEY Restaurants is serving fabulous FXB quality food, not only do we serve our famous steaks but a full Gastro Bar menu too. **Or** **Lunch at Fallon & Byrne Dining Room** Fallon & Byrne is Dublin's award-winning foodie mecca. The elegant brasserie-style Restaurant is housed upstairs where light streams through tall windows into one of the city's most beautiful rooms. Serving modern Irish bistro-style fare in a relaxed setting, their rib-eye steak & frites and Knickerbocker Glory are particularly renowned.
15:00-16:00	**St. Patrick's Cathedral** This cathedral is within walking distance from the hotel and in the centre of Dublin City. Step into the Cathedral and you will discover beautiful interior, magnificent architecture and many important treasures – reflecting part of the Ireland's history, both religious and political.
16:00-17:00	**River Boat Cruise** Take a break and look at Dublin from the River Liffey as part of a 45-minute river cruise and enjoy the city's sights from the water. Learn more about the history of the city from the time of the arrival of the Vikings to the leap in the development of the city in the XVIII and XIX centuries.
17:00-18:00	**Dublin Castle** Built in the early thirteenth century on the site of a Viking settlement, Dublin Castle served for centuries as the headquarters of the English, and later British, administration in Ireland. Now it is a major government complex and a key tourist attraction.
18:00-19:00	**Grafton Street** A walk along the most famous pedestrian street in the city – Grafton Street. Stop by the Molly Malone Monument dedicated to the most popular song set in Dublin which has become its unofficial anthem. Buy souvenirs and enjoy street artists surrounded by unique atmosphere of the city.
19:00	**Dinner at The Westbury** Restaurant Wilde - one of Dublin's most celebrated dining experiences. Overlooking Dublin's Grafton Street, this elegant space is bathed in natural light, with 1930s-style décor paired with greenery offering a sense of al fresco dining in a relaxed setting.

* Timing includes transfer to the next point of destination.

I will contact you in a few days in order to see if this offer meets your expectations. We will be happy to make your city tour an unforgettable experience

We are looking forward to welcoming your family in our hotel. Our friendly and experienced staff assures you the best service and guarantees the high standard you certainly expect from Hotel …….

Yours faithfully,

Tatiana Larina

Tatiana Larina (Miss)
Front Office Manager
Hotel …….
Address …….
Telephone …….

Практическое задание № 2. Создайте VIP-программу (программу анимационного обслуживания), следуя примеру выполнения практического задания № 1. Господин Kessler Peter прибыл в Челябинск из Мюнхена и обратился к вам со следующим пожеланием:

- подготовить культурную программу отдыха сроком на один день (осмотр достопримечательностей).
- разработать план мероприятий для отдыха и развлечений на один день.
- спланировать выездное мероприятие в область на два дня.
- подобрать место для торжественного ужина в канун отъезда из г.Челябинск.

Оформите результаты работы в виде письма-обращения к гостю. Представьте гостю таблицу с кратким описанием мероприятий и ответным письмом гостю.

Программа анимационного обслуживания гостя

	Описание

При обращении к потребителям гостиничных услуг портье следует придерживаться этики делового общения. Важно обращаться к гостям с указанием их титула/звания (при наличии), а также с учетом особенностей межкультурной коммуникации. Ниже (табл.5) приведены примеры приветствия и прощания с потребителями.

Обращение в письме к потребителям гостиничных услуг

Приветствия:	*Заключительные фразы:*
Уважаемый господин Гришин! Уважаемая Евгения Станиславовна!	
Уважаемые господа! С уважением	
Dear Mr. Smith, Dear Mrs. Smith, Dear Miss Smith, Dear Ms. Smith,	Yours sincerely
Dear Sirs, Dear Sir or Madam	Yours faithfully

Практическое задание № 3. Ответьте письменно на жалобы гостя

1) Прошу принять к сведению мое разочарование в вашем отеле, в частности в качестве обслуживания. Сегодня вечером я обнаружил рядом со своей кроватью носовой платок не первой свежести. Прошу разобраться в сложившейся ситуации.

Иван Грефов

2) На мой взгляд, вашему ресторану давно пора обновить меню, а также предусмотреть диетическое меню для некоторых гостей. Крайне возмущена была утром тем, что официант впервые услышал от меня о существовании воды «сасси».

Альбина Тимуровна Соломонова, #324

3) В моем номере оказался только пакетированный чай. А я так привык заваривать листовой чай…

Олег Соломонович Вязко, # 125

4) После первой ночи в вашем отеле я обнаружила сыпь по всему телу. Первым делом я обратилась к врачу и сдала анализы. Требую от вас немедленной компенсации.

Ирина Олеговна Массова, #156

5) В вашем ресторане не ощущается атмосферы праздника, совсем…

Ангелина Сотникова, # 158

Практическое задание № 4. Решите ситуационную задачу: обыграйте следующие ситуации:

1.В номере у гостя сломался туалет, нужен сантехник

2.У гостя возникла проблема с подключением Wi-Fi к ноутбуку

3.Гость на ресепшн сетует на то, что он хочет смотреть фильм со своей флэш-карты, но телевизор ее не читает.

4.Гость подходит на стойку ресепшн и сообщает, что, когда он вынимал зарядку от телефона, из стены выпала розетка и искрит.

5.Гость на ресепшн просит разбудить и приготовить сухой паёк, так как не успеет позавтракать, и заказать такси до аэропорта и уточняет возможность провести свадьбу в отеле.

6.Гость на ресепшн сетует на то, что его ноутбук поврежден, ему нужно работать в номере, а также во время деловой встрече в городе на следующий день, просит помочь.

Гость хочет забрать вещи из багажной комнаты, где он их оставил на время до вылета, квитанцию он потерял

Тема 10. Выписка гостя из отеля

Практическое задание № 1. Используя представленные ниже ситуации, заполните форму Invoice в Excell.

1) 25.04.202. в 08.00

Гость Хайцман Адольф с супругой Габриэллой выезжают из гостиницы. Его телефонный счет составляет 4250 рублей и еще не начислен на счет. Стоимость двуместного номера составляет 3500 рублей в сутки на 1 персону. Забронируйте указанные услуги на счет гостя. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa.

2) 26.04.202. в 14.00

Герда Холл с другом Хайберт Лойдль выезжают 26.04.202. Стоимость двуместного номера люкс составляет 4000 в сутки на 1 персону. Забронируйте указанные услуги на счет гостя. Гость оплачивает счет дорожными чеками American Express.

3) 27.04.202. в 13.05

Иванова Кристина Ивановна с 18-летним сыном выезжают 27.04.202. Стоимость двуместного номера люкс составляет 4200 в сутки на 1 персону. Дополнительный пакет питания – завтраки (600 рублей). Забронируйте указанные услуги на счет гостя. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами.

4) 28.04.202. в 13.05

Сергей Иванович Бродский с мужем выезжают 28.04.202. Стоимость двуместного номера люкс составляет 4420 в сутки на 1 персону. Квитанции по минибару: Кока-кола, 1 бутылка – 200 рублей, минеральная вода – 1 бутылка, 100 рублей. Забронируйте указанные услуги на счет гостя. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa.

5) 29.04.202. в 13.20

Marice Charles с дочерью выезжают 29.04.202. Стоимость двуместного номера люкс составляет 4380 в сутки на 1 персону. Забронируйте указанные услуги на счет гостя. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами.

Практическое задание № 2. Гость оплачивает счет кредитной картой. Опишите процесс выписки детально.

Какие критерии безопасности в работе с кредитной карты вы должны учесть. Как вы поступите, если карта гостя не действительна или вы сомневаетесь в достоверности подписи?

Практическое задание № 3. Обыграйте ситуационные задачи:

а) Гость выписывается из отеля (на английском языке). Во время выписки сообщает об использовании минибара (1 бутылка минеральной воды) и необходимости трансфера до аэропорта.

б) Выписка гостя на русском языке. Выезд гостя. Гость оплачивает проживание и дополнительные услуги (кока-кола – 2 шт, минеральная вода – 1 шт) наличными денежными средствами. Необходим трансфер на 14.00 в аэропорт «Игорь Курчатов».

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к зачёту

1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные этапы.
2. Модели организации гостиничного бизнеса.
3. Законодательные основы гостиничного хозяйства (кодексы, постановления, законы).
4. Основные цели системы классификации гостиниц и других средств размещения.
5. Гостиничные сети и ассоциации.
6. Гостиничный контракт по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
7. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.
8. Международные гостиничные правила. Договорные отношения: договор на размещение, форма договора, срок действия, исполнение, неисполнение, окончание, оплата, нарушение договора.
9. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.
10. Виды гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг. Типы гостиничного продукта.
11. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
12. Сегментация рынка гостиничных услуг. Каковы его критерии.
13. Позиционирование гостиничного продукта.
14. PR- деятельность в гостиничном бизнесе.
15. Система франчайзинга.
16. Классификация средств размещения. Типология гостиниц.
17. Особенности системы классификации в России.
18. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров.
19. Управленческая и обслуживающая структура гостиничных комплексов.
20. Роль персонала в сфере гостиничного хозяйства. Должностные инструкции сотрудников гостиничных комплексов.
21. Техническое оснащение службы приема и размещения.

Вопросы к экзамену

1. Охарактеризуйте функции службы приема и размещения. Перечислите должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
2. Опишите техническое оснащение службы приема и размещения. Опишите ведение истории замков.
3. Дайте характеристику правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Охарактеризуйте взаимодействие и договорные отношения гостиничного предприятия с турфирмами и другими организациями.

5. Охарактеризуйте номерной фонд гостиницы. Приведите классификацию номеров в РФ и международные классификации номеров.

6. Охарактеризуйте процесс бронирования. Назовите типы бронирования. Опишите процесс аннуляция бронирования.

7. Расскажите об этике делового общения. Перечислите правила ведения телефонных переговоров.

8. Охарактеризуйте процедуру заезда, приема, регистрации и размещения гостей.

9. Опишите правила регистрация граждан РФ и иностранных гостей.

10. Приведите классификацию гостей по психотипу, по целям путешествия. Опишите процесс работы с постоянными гостями, обслуживание ВИП-гостей.

11. Охарактеризуйте технологический цикл обслуживания гостя во время его пребывания в гостинице.

12. Назовите четыре категории жалоб. Опишите правила рассмотрения жалоб, правила работы с конфликтными ситуациями.

13. Опишите обязанности сотрудников ночной смены, правила проведения ночного аудита.

14. Опишите процедуру выписки гостя из гостиницы, порядок выписки иностранных граждан.

15. Охарактеризуйте процесс оплаты за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры, взимание платы за порчу или утерю гостями имущества отеля.

16. Дайте определение понятия «услуга». Назовите особенности гостиничных услуг.

17. Опишите содержание маркетинга в гостиничном бизнесе. Подробно охарактеризуйте понятия «сегментирование», «позиционирование гостиничного продукта», «стратегии маркетинга».

18. Перечислите специальные маркетинговые программы и PR-деятельность в гостиничном бизнесе.

19. Назовите методы продвижения гостиничных услуг, бонусные программы отелей.

20. Цена и ценообразование в гостиничном предприятии. Гостиничные пакеты.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

1. Может ли сотрудник предоставить обезболивающий препарат по просьбе гостя?

A. да
B. нет
C. да при условии, что у гостя нет аллергии на данный препарат через 10 минут
D. да если препарат отпускается без рецепта врача

2. Во время исполнения своих должностных обязанностей вы подверглись нападению неизвестных лиц в масках. Ваши действия?

A. Выполнять все требования напавших на вас людей
B. По возможности, не подвергая опасности окружающих дать отпор напавшим
C. Незаметно для напавших вызвать полицию
D. Претвориться что вы не понимаете их требований

3. Что из перечисленного является внешним контролем качества?

A. Проверка стандартов операционных процедур менеджером другого отеля в сети
B. Тайный гость
C. Проверка исполнения работы супервайзером
D. Проверка исполнения работы генеральным директором

4. Что из перечисленного является внутренним контролем качества обслуживания в гостиничном предприятии?

A. Тайный гость
B. Проверка стандартов операционных процедур менеджером другого отеля в сети
C. Гостевые анкеты
D. Комментарии гостей на сайте отеля

5. Что не входит в обязанности службы приема и размещения в отеле?

A. Предоставление информации о текущих акциях в ресторанах отеля
B. Бронирование столика в ресторанах города
C. Заказ авиабилетов для гостя
D. Уборка номеров для VIP гостей

6. В ваш отдел поступил новый сотрудник с испытательным сроком 3 недели. Когда вы проводите инструктаж по технике безопасности для нового сотрудника?
A. По мере загруженности ответственного лица
B. После первой недели испытательного срока
C. По окончании испытательного срока
D. В первый рабочий день

7. Какой вопрос не стоит задавать гостю для подготовки туристической информации?

A. Каким временем вы располагаете?
B. Чем вы интересуетесь?
C. Какой у вас бюджет на прогулку?
D. Были ли в нашем городе раньше?

8. Что обязательно нужно указать на карте, рассказывая гостю о достопримечательностях?

A. Ближайшие кафе
B. Отель
C. Остановки общественного транспорта
D. Время работы музеев

9. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

A. воспитанность;
B. порядочность;
C. тактичность;
D. уважение

10. Визуальный контакт с гостем осуществляется за счет:
A. слов
B. взгляда

C. кивания головой

11. Какие паспортные данные гостя требуются для оформления бронирования?
A. имя и фамилия
B. прописка
C. номер паспорта
D. день рождения

12. Как называется вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда?

A. Негарантированным
B. Повременным
C. Гарантированным
D. Почасовым

13. Что такое расчетный час?

A. Стандартное время приема оплаты за проживание
B. Время заезда гостей
C. Определенный час, когда можно проводить оплату безналичными средствами
D. Время, установленное отелем для заезда и выезда гостя

14. С какой целью при бронировании номера портье сообщает гостю о расчетном часе?

A. Во избежание любых недоразумений, связанных с ранним заездом или поздним выездом
B. Исключительно для того, чтобы отель мог заработать на раннем заезде и позднем выезде
C. Чтобы гость мог удобно спланировать время своего заезда и выезда
D. Чтобы гость знал, что он может заехать и выехать только в озвученное администратором время.

15. Что портье следует сделать после приветствия гостя?

A. Поинтересоваться о том, как к нему можно обращаться
B. Спросить, есть ли у него бронирование
C. Попросить у него паспорт
D. Спросить, был ли он ранее в вашем отеле

16. Может ли гость прогарантировать проживание в отеле чужой картой?

A. Да, может
B. Да, если гость утверждает, что эта карта принадлежит его родственнику
C. Да, если владелец карты присутствует рядом и не имеет возражений

17. Какую информацию портье должен сообщить гостю, выдавая ему ключ от комнаты?

A. Номер комнаты и этаж
B. Номер комнаты, этаж и расположение лифта или лестницы

C. Этаж, на котором расположена комната, и расположение лифта или лестницы

D. Информацию о том, где указан номер комнаты на гостевой карте, этаж и расположение лифта или лестницы

18. Что должен предъявить гость при заезде в отеле, если он бронировал размещение через турфирму?

A. водительские права

B. ваучер

C. загранпаспорт

19. Может ли гость сдать в камеру хранения гостиницы легковоспламеняющиеся, огнеопасные вещества?

A. Не может

B. Может, при условии, что гость сам несет ответственность и возмещает убытки в случае пожара

C. Может

D. Может за отдельную плату

20. Что нужно обязательно сделать, если гость просит оставить на хранение неразрешенные предметы?

A. Попросить отнести эти предметы в номер

B. Озвучить правила отеля, касающиеся хранения этих предметов

C. Спросить гостя, какие у него есть еще идеи по хранению этих предметов

D. Вызвать охрану

21. Для чего нужен отрывной талон?

A. Для того, чтобы гость мог отнести вещь в камеру хранения

B. Для того, чтобы гость мог оплатить хранение вещи

C. Его должен предъявить гость, когда будет забирать оставленную на хранение вещь

22. При выписке гость оставил дорогостоящий предмет в номере. Ваши действия

A. сдать предмет в отдел находок отеля

B. Сдать предмет в отдел находок отеля, затем связаться с гостем

C. Передать предмет на хранение генеральному директору

D. Подождать пока гость сам свяжется с отелем и даст свои распоряжения

23. Какие услуги в отеле относят к бесплатным услугам?

A. вызов скорой помощи;

B. массаж;

C. побудка

24. Какие услуги в отеле могут относиться к платным услугам?

A. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

B. трансфер

C. проживание

25. Отметьте неприемлемые формы оплаты в отелях РФ

A. Кредитная карта Diners Club
B. Кредитная карта Amex
C. Кредитная карта JSB
D. Дорожные чеки (Traveler’scheck)

26. Отметьте, что из перечисленного является «upsale»

A. Продажа пакетов питания
B. Трансфер в аэропорт при наличии собственного автопарка
C. Продажа номера, более высшей категории, чем тот, что был забронирован изначально
D. Продажа услуг бизнес-центра

27. Отметьте, что из перечисленного является перекрестной продажей (Crosssale)

A. Продажа пакетов питания
B. Трансфер в аэропорт при наличии собственного автопарка
C. Продажа номера более высшей категории, чем тот, что был забронирован изначально
D. Продажа услуг бизнес-центра

28. Что должен проявять портье по отношению к гостю в проблемной ситуации?
A. чувство юмора
B. эмпатию
C. сожаление
D. чувство стыда

29. В какую службу должен обратиться портье при технических неполадках в номере гостя?

A. отдел горничных
B. отдел маркетинга и продаж
C. инженерный отдел

30. В какую службу должен обратиться портье, если гостю необходим завтрак в номере?

A. рум-сервис
B. инженерный отдел
C. отдел маркетинга и продаж

31. В какую службу должен обратиться портье, если ему на рабочем месте поступают угрозы физической расправы от гостя?

A. отдел маркетинга и продаж
B. отдел управления человеческими ресурсам
C. отдел безопасности

32. Должен ли гость оплачивать пользование мини-баром в номере?

A. Да, во всех отелях это является платной дополнительной услугой
B. Нет, во всех отелях это является бесплатной дополнительной услугой
C. Нет, если использование мини бара входит в стоимость проживания согласно правилам, установленным в гостинице
D. Да, если гость проживает в номере категории «эконом»

33. Может ли администратор предложить гостю при выезде забронировать номер на будущую поездку?

A. Нет, это является навязыванием услуг отеля
B. Да, это одна из техник увеличения продаж отеля
C. Да, если гость является постоянным
D. Да, если гость является участником бонусной программы

34. Что из предложенного администратор обязательно должен предоставить гостю при оплате им услуг отеля?
A. Фискальный чек, счет за предоставленные услуги
B. Информационный счет, скидку на последующее проживание
C. Только слип-чек
D. Счет-фактуру

35. После выезда гостя вы обнаружили его неоплаченный счет за услуги ресторана. Ваши действия.

A. Списать счет как безнадежную задолженность
B. Перевести счет на PayMaster и ждать возвращения гостя
C. Связаться с гостем и получить согласие на погашение счета по кредитной карте
D. Выяснить, в чью смену выезжал гость и привлечь коллег к ответственности

36. Номерной фонд гостиницы составляет 700 номеров. За сутки продано 560 номеров. Определить загруженность гостиницы за сутки (в процентах).
A. 80%
B. 60%
C. 125 %

37. Как называется полный тариф стоимости, включающий цену за номер без скидки, называют:
A. Rack Rate
B. Group Rate
C. Corporate Rate

38. Кто такие walk-in гости?
A. гости, желающие посетить пешую экскурсию
B. гости, имеющие предварительное бронирование в отеле
C. гости, не имеющие предварительного бронирования в отеле

39. В соответствии с законодательством РФ оплата наличными денежными средствами производится в российских гостиницах в следующей валюте:

A. евро
B. рубль
C. доллар

40. Где целесообразно хранить драгоценные вещи, ценные бумаги в отеле?

1. индивидуальный сейф гостя
2. депозитные ячейки

41. Какие средства размещения относят к специализированным средствам размещения?

A. отель
Б. ботель
B. туристский приют

42. Назовите модель организации гостиничного бизнеса, ориентированная на поддержание европейских традиций изысканности и аристократизма

A. модель независимых отелей
B. модель Кемонса Уилсона
C. модель Ритца

43. Какая страна классифицирует гостиничные предприятия по «системе букв»?

A. Греция
B. Великобритания
C. Италия

44. К каким средствам размещения относят квартиры, комнаты в квартирах, коттеджах, сдаваемые внаем?

A. коллективные средства размещения
B. индивидуальные средства размещения

45. Дайте определение понятию «полупансион»:

A. питание, включающее трехразовое питание
B. питание, включающее одноразовое питание
C. питание, включающее двухразовое питание

46. Какая служба в отеле занимается регистрацией, обслуживанием и выпиской гостей

A. АХС (служба номерного фонда отеля, хаускипинг)
B. Служба приема и размещения
C. Служба продовольственного питания

47. Расчетный час в гостиничном предприятии устанавливает:

A. потребитель гостиничных услуг
B. гостиничное предприятие
C. турфирма

48. Дайте определение понятию «полный пансион»:

A. питание, включающее трехразовое питание
B. питание, включающее одноразовое питание
C. питание, включающее двухразовое питание

49. Номерной фонд гостиницы составляет 750 номеров. За сутки продано 580 номеров. Определить загруженность гостиницы в сутки (в процентах)

A. 77,3,%
B. 83%
C. 129,3%

50. Какая система классификации гостиниц используется в России? Выберите правильный ответ.

A. система разрядов
B. буквенная система
C. звездная система
D. балловая система

51. Какая модель организации гостиничного бизнеса характеризуется единством стиля, архитектура, дизайна интерьера? Выберите правильный ответ.

A. Модель Кемонса Уилсона
B. Модель Ритца

52. Отели какой модели находятся в культурно-исторических местах, средних городах? Выберите правильный ответ.

A. Модель Кемонса Уилсона
B. Модель Ритца

53. На какие группы классифицируют обычно гостиничный продукт? Выберите правильный вариант.

A. основной, дополнительный, сопутствующий
B. основной, дополнительный
C. дополнительный, сопутствующий

54. Как называются гостиничные услуги, не входящие в стоимость проживания? Выберите правильный вариант.

A. дополнительные

B. основные
C. сопутствующие

55. Назовите метод обслуживания, при котором обслуживание потребителей гостиничных услуг осуществляется по одному и тому же меню и в одно и то же время. Выберите правильный вариант

A. табльдот
B. а-парт
C. а-ля карт
D. шведский стол

56. Назовите метод обслуживания, при котором обслуживание потребителей гостиничных услуг осуществляется по предварительно заказанному меню и в установленное время. Выберите правильный вариант

A. табльдот
B. а-парт
C. а-ля карт
D. шведский стол

57. Какие структурные подразделения отеля относятся к front of the house? Выберите правильные ответы

A. стойка регистрации
B. гостиничный холл
C. ресторан
D. кухня
E. складские помещения

58. Как называются гостиничные предприятия квартирного типа?

A. апарт-отель
B. мотель
C. отель

59. Что такое “кейтеринг”?

A. обслуживание яхт, катеров, круизных лайнеров
B. сектор бизнеса индустрии гостеприимства
C. обслуживание питанием и напитками по запросу потребителей

60. В соответствии с каким законом РФ рассматриваются жалобы гостей?
A. Закон о защите прав потребителей
B. Закон о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства

C. Правила предоставления гостиничных услуг

61. В каком документе отель устанавливает внутренние правила?

A. Правила предоставления гостиничных услуг конкретного отеля
B. Гражданский кодекс
C. Уголовный кодекс

62. Кто в отеле проводит ночной аудит всей системы управления отелем?
A. ночной аудитор
B. телефонный оператор
C. бармен

63. Что относится к дополнительным услугам в отеле? Выберите правильные ответы

A. аренда транспорта
B. организация экскурсий
C. проживание

64. К каким услугам в отеле относится услуга мини-бара?

A. дополнительные услуги
B. основные услуги
C. сопутствующие услуги

65. Кто в отеле возглавляет службу приема и размещения?

A. генеральный менеджер
B. хостес
C. руководитель службы приема и размещения
D. начальник административно-хозяйственной службы

66. Что обозначает аббревиатура BB? Выберите правильный ответ

A. двухразовое питание
B. проживание с завтраком
C. трехразовое питание

67. Что обозначает аббревиатура FB? Выберите правильный ответ

A. двухразовое питание
B. проживание с завтраком
C. трехразовое питание

68. Что обозначает аббревиатура HB? Выберите правильный ответ

A. двухразовое питание
B. проживание с завтраком
C. трехразовое питание

69. Кто в отеле занимается транспортировкой багажа гостя? Выберите правильный ответ

A. беллбой
B. телефонный оператор
C. кассир
D. официант

70. Какая система обслуживания распространена в Турции?

A. all inclusive
B. буфетное обслуживание
C. трехразовое питание

71. Какой документ отправляет администратор в МВД при регистрации иностранного гражданина?

A. уведомление о прибытии иностранного гражданина
B. туристический ваучер
C. подтверждение о бронировании

72. Назовите простейшую структуру управления отелем. Выберите правильный вариант.

A. линейная
B. функциональная
C. организационная

73. Иванов Дмитрий направил заявку на бронирование номера в вашем отеле. Как в ответном письме вы обратитесь к гостю?

A. Уважаемый Дмитрий!
B. Уважаемый господин Иванов!
C. Уважаемый господин Иванов Дмитрий!

74. Элеонора Михайловна Бреднева оставила письменную жалобу на обслуживание в вашем отеле. Как в ответном письме вы обратитесь к потребителю?

A. Уважаемая Элеонора Михайловна!
B. Уважаемая госпожа Бреднева!
C. Уважаемая госпожа Бреднева Элеонора Михайловна!

75. Как следует обращаться в письменной переписке к гостю Berns Anton?
A. Dear Mr.Anton Berns!
B. Dear Mr. Berns!
C. Dear Anton Berns!

76. Как следует обращаться в письменной переписке к гостю Berns Maria?
A. Dear Mrs. Maria Berns!
B. Dear Mrs. Berns!
C. Dear Mr. Maria Berns!

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Собеседование по темам

Критерии оценивания ответов на вопросы собеседования

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«отлично»	Владение знаниями о способах деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Владение знаниями о способах взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами Владение знаниями о способах контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Корректные ответы на дополнительные вопросы, приведение примеров.
«хорошо»	Знание деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке. Знание способов взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами Знание способов контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Корректные ответы на дополнительные вопросы.
«удовлетворительно»	Хорошее знание деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке. Хорошее знание способов взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами Хорошее знание способов контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Неполные или некорректные ответы на дополнительные вопросы.
«неудовлетворительно»	Слабое знание деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке. Слабое знание взаимодействия с потребителями и заинте-

	ресованными сторонами Слабое знание способов контроля и оценки эффективности деятельности департаментов организации сферы гостеприимства Некорректные ответы на дополнительные вопросы.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Решение практических задач

Критерии оценивания выполнения практических заданий

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«решение зачтено»	Успешное выполнение практических заданий. Владение навыками приема, регистрации и выписки гостей, приемами планирования работы сотрудников и службы в целом. Способность организовывать работу службы, умение контролировать выполнение основных работ. Самостоятельное выполнение практических заданий и упражнений.
«решение не зачтено»	Невыполнение практических заданий и самостоятельной работы. Неспособность организовывать и выполнять основные работы службы приема и размещения. Грубые ошибки при выполнении практических заданий и самостоятельной работы.

Создание презентаций в соттветствии с тематикой практического задания

Критерии оценивания презентаций

№	**Параметры оценивания презентации**	**Выставляемая оценка (балл) от 1 до 3**
1	Связь презентации с темой, соответствие содержанию темы	
2	Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д.)	
3	Полнота изложения темы	
4	Выводы и заключения в презентации	
Итого баллов:		

На каждый представленный параметр заполняется таблица оценивания, где по каждому из критериев присваиваются баллы от 1 до 3, что соответствует определённым уровням развития компетентности: 1 балл – это низкий уровень; 2 балла – это средний уровень; 3 балла – высокий уровень. Определение уровня компетентности:

Количество набранных баллов за представленную презентацию	**Уровни**	**Оценка**
от 12 до 15	Высокий уровень	отлично

от 8 до 11	Средний уровень	хорошо
от 5 до 8	Низкий уровень	удовлетворительно
до 5	-	неудовлетворительно

Задание на структурирование информации в табличном виде

Критерии оценивания работы с таблицей

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«отлично»	Представлено 6 таблиц в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована и соответствует теоретическим положениям и практическим расчетам в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 100%.
«хорошо»	Представлено 5-4 таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице структурирована, но имеет некоторые неточности, в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 80%.
«удовлетворительно»	Представлено 3 таблицы в письменном или печатном формате. Содержание таблиц соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на 60%.
«неудовлетворительно»	Представлено менее 3 таблиц в письменном или печатном формате. Содержание таблиц не соответствует тематическим разделам (название столбца). Информация в таблице не структурирована и имеет существенные недочеты в отражении теоретических положений и практических расчетов в экономической деятельности. Поля и колонки таблицы заполнены на менее чем на 50%.

Критерии оценки ситуационных задач

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«отлично»	Решение ситуационной задачи правильное. Объяснение хода её решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями на анатомических препаратах, с правильным и свободным владением анатомической терминологией; отве-

	ты на дополнительные вопросы верные, чёткие.
«хорошо»	Решение ситуационной задачи правильное. Объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях и демонстрациях на анатомических препаратах, с единичными ошибками в использовании анатомических терминов; ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие
«удовлетворительно»	Решение ситуационной задачи правильное. Объяснение хода её решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, демонстрациях на анатомических препаратах, в использовании анатомических терминов; ответы на дополнительные вопросы недостаточно чёткие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	Решение ситуационной задачи неправильное. Объяснение хода её решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом); ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют)

Критерии оценивания ситуационных задач по отработке студентами стандартов обслуживания основывается по компетенции «Администрирование отеля».

Объективные критерии оценки модуля «Процедура заселения»

Оценка	Критерий
О	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии (оценивается в начале каждого дня)
О	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
О	Просит предоставить паспорт
О	Просит предоставить ваучер
О	Подтверждает детали бронирования
О	Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера
О	Просит гостя заполнить форму и подписать
О	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта
О	Делает копию необходимых данных паспорта (1 страницу и страницу с пропиской гостя)
О	Возвращает паспорт
О	Уточняет у гостя, будет ли гарантировать дополнительные расходы
О	Отдает гостю ключ
О	Информирует о месторасположении комнаты
О	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана
О	Информирует о других услугах отеля
О	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер для связи со службой приема и размещения)
О	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
О	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
О	Желает хорошего дня\ приятного проживания
О	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз

Субъективные критерии оценки модуля «Процедура заселения»

Оценка	Критерии	
J	Общение с гостем (smalltalk)	
	0	общения нет или неподобающий тон
	1	почти не общается или невежливо
	2	останавливались ли вы у нас раньше\ с возвращением и т.п.
	3	превосходит ожидания гостя
J	Уверенность в диалоге	
	0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
	1	не уверен в диалоге
	2	уверен, есть зрительный контакт
	3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма
J	Продвижение услуг отеля	
	0	не продвигает услуги отеля
	1	упоминает 1 дополнительную услугу
	2	упоминает больше чем 1 дополнительную услугу
	3	упоминает больше чем 1 дополнительную услугу, продвигает
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0	не справляется
	1	плохо справляется
	2	справляется хорошо
	3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации

Субъективные критерии оценки модуля «Процедура заселения (для заданий, выполняемых на английском языке)»

Оценка	Критерии	
J	Грамматика	
	0	совершенно не знает правил грамматики
	1	большое количество ошибок
	2	допускает незначительные ошибки
	3	говорит без ошибок
J	Свобода общения на иностранном языке	
	0	не может говорить, не понят
	1	общается с трудом
	2	хорошо общается
	3	общается абсолютно свободно
J	Произношение	
	0	русское произношение
	1	артикулирует с ошибками
	2	артикуляция без ошибок
	3	произношение уровня носителя языка

Объективные критерии оценки модуля «Помощь гостю во время проживания»

Оценка	Критерии
O	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
O	Уточняет имя и номер комнаты
O	Предпринимает верные действия в целях выхода из ситуации
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
O	Желает хорошего дня и т.п.
O	Обращался к гостю по имени не менее 2 раз

Субъективные критерии оценки модуля «Помощь гостю во время проживания»

Оценка	Критерии	
J	Диалог с гостем, уверенность в диалоге	
	0	выслушивает гостя без участия и перебивает
	1	выслушивает гостя без участия
	2	внимательно выслушивает гостя
	3	активное слушание, проявление эмпатии

J	Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0	не справляется
	1	плохо справляется
	2	справляется хорошо
	3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации

Субъективные критерии оценки модуля «Помощь гостя во время проживания (для заданий, выполняемых на английском языке)»

Оценка	Критерии	
J	Грамматика	
	0	совершенно не знает правил грамматики
	1	большое количество ошибок
	2	допускает незначительные ошибки
	3	говорит без ошибок
J	Свобода общения на иностранном языке	
	0	не может говорить, не понят
	1	общается с трудом
	2	хорошо общается
	3	общается абсолютно свободно
J	Произношение	
	0	русское произношение
	1	артикулирует с ошибками
	2	артикуляция без ошибок
	3	произношение уровня носителя языка

Объективные критерии оценки модуля «Процедура выселения гостей»

Оценка	Критерии
O	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
O	Уточняет имя и номер комнаты
O	Просит ключи от номера
O	Спрашивает гостя, как прошло проживание
O	Спрашивает, пользовался ли гость минибаром
O	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить
O	Спрашивает разделять счет гостю на услуги
O	Узнает, каким способом будет оплачивать гость
O	Получает денежные средства (карта, пин-код)

O	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)
O	Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь
O	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
O	Предлагает вызвать гостю такси
O	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь
O	Вежливо прощается с гостем
O	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз
O	Счет сформирован корректно
O	Одна копия каждого счета остается у администратора

Субъективные критерии оценки модуля «Процедура выселения гостей»

Оценка	Критерии	
J	Общение с гостем (smalltalk)	
	0	не общается, кроме вопросов касательно выселения
	1	короткие вопросы\фразы, без участия
	2	короткие вопросы, вовлечение в беседу (погода и т.д.)
	3	профессиональный smalltalk, вопросы о впечатлениях, след, проживании
J	Уверенность в диалоге	
	0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
	1	не уверен в диалоге
	2	уверен, есть зрительный контакт
	3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0	не справляется
	1	плохо справляется
	2	справляется хорошо
	3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации

Субъективные критерии оценки модуля «Процедура выселения гостей (для заданий, выполняемых на русском языке)»

Оценка	Критерии							
J	Грамотность устной речи. Русский язык							
	0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок						
	1	допускает незначительные ошибки						
	2	говорит без ошибок						

	3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок						

Субъективные критерии оценки модуля «Процедура выселения гостей (для заданий, выполняемых на английском языке)»

Оценка	Критерии							
J	Грамматика							
	0	совершенно не знает правил грамматики						
	1	большое количество ошибок						
	2	допускает незначительные ошибки						
	3	говорит без ошибок						
J	Свобода общения на иностранном языке							
	0	не может говорить, не понят						
	1	общается с трудом						
	2	хорошо общается						
	3	общается абсолютно свободно						
J	Произношение							
	0	русское произношение						
	1	артикулирует с ошибками						
	2	артикуляция без ошибок						
	3	произношение уровня носителя языка						

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачёт по дисциплине:

Критерии оценивания знаний на зачёте

ЗАЧТЕНО

7.Глубокое и прочное усвоение программного материала.

8.Свободное владение понятийным аппаратом, умение использовать его в анализе бизнес- процессов и явлений;

9. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы;

10.Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий жизни гостиничного предприятия;

11.Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы;

12.Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

НЕ ЗАЧТЕНО

7.Незнание значительной части программного материала;

8.Незнание основных терминов, классификаций;

9.Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики;

10.Неумение приводить примеры из реалий жизни гостиничного предприятия;

11.Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения;

12.Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Экзамен по дисциплине:

Критерии оценивания знаний на экзамене

«ОТЛИЧНО»

1. Свободно владеет знанием устройства службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. Свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
3. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы
4. Иллюстрирует теоретические положения примерами из реалий гостиничного при ответе на дополнительные вопросы.

«ХОРОШО»

1. Хорошее знание устройства службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. Достаточно свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

1. В основном знает устройство службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. Испытывает определенные затруднения при решения практических и ситуационных задач.
3. Испытывает определенные затруднения в изложении программного материала.
4. Испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

1. Имеет поверхностное знание назначения службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. Не умеет решать практические и ситуационные задачи.
3. Не знает значительной части программного материала.
4. Дает неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Критерии оценивания теста

Полная вервия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование компьютерном классе. Оценка успешности прохождения теста отпределяется следующей сеткой: от 0% до 29% – «неудовлетворительно», от 30% до 59% – «удовлетворительно»; 60% – 79 % – «хорошо»; 80% -100% – «отлично».