

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.04.2026 23:31:03  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ  
И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничный сервис и туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования, обучающегося: Среднее общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2026

Авторы – составители: Пясецкая И.Ш., Кажура И.И.,

Ковшова Е.В., Кремлева В.Г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Паспорт фонда оценочных средств .....                                                                  | 3  |
| 1.1. Область применения .....                                                                             | 3  |
| 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля .....                                       | 8  |
| 1.3. Показатели оценки результатов обучения .....                                                         | 16 |
| 2. Задания для контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний ..... | 21 |
| 2.1. Задания для текущего контроля успеваемости .....                                                     | 21 |
| 2.2. Задания для промежуточной аттестации .....                                                           | 65 |
| 3. Критерии оценивания .....                                                                              | 85 |

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность Гостиничный сервис и туризм.

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг изучается в течение четырех семестров и включает в себя: МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы, МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг, МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы, МДК.02.04 Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства, МДК.02.05 Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства, МДК 02.06. Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии, УП.02.01. Учебную практику, ПП.02.01. Производственную практику (профилю специальности), ПП.02.02. Производственную практику (преддипломную).

Форма промежуточной аттестации по семестрам.

| Наименование                                                                                 | Семестр | Форма аттестации              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------|
| МКД.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | 1,2     | Контрольная работа            |
|                                                                                              | 3       | Комплексный экзамен           |
| МКД.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг  | 2       | Комплексный экзамен           |
| МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы                         | 3       | Курсовая работа               |
|                                                                                              |         | Контрольная работа            |
|                                                                                              | 4       | Зачет с оценкой               |
| МДК.02.04 Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства              | 3       | Зачет с оценкой               |
| МДК.02.05 Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства                            | 1,2,3   | Контрольная работа            |
|                                                                                              | 4       | Зачет с оценкой               |
| МДК.02.06 Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии                   | 3       | Контрольная работа            |
|                                                                                              | 4       | Зачет с оценкой               |
| УП.02.01 Учебная практика                                                                    | 2       | Зачет с оценкой (комплексный) |
| ПП.02.01 Производственная практика (профилю специальности)                                   | 4       | Зачет с оценкой (комплексный) |
| ПП.02.02 Производственная практика (преддипломная)                                           | 4       | Зачет с оценкой (комплексный) |
| ПА.02 (К) Экзамен по модулю                                                                  | 4       | Экзамен                       |

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций**:

*Общие компетенции (ОК):*

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 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.

*Профессиональные компетенции (ПК):*

ПК 2.1. Предоставление гостиничных услуг

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

ПК 2.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания.

В результате изучения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг обучающиеся должны:

*владеть навыками:*

- 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;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- 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;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- 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;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- 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; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; 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.

### Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания

| Личностные результаты<br>реализации рабочей программы воспитания<br>(дескрипторы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Код личностных<br>результатов<br>реализации<br>рабочей<br>программы<br>воспитания |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками                                                                                                                                  | <b>ЛР 2</b>                                                                       |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике | <b>ЛР 11</b>                                                                      |
| Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>ЛР 13</b>                                                                      |
| Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>ЛР 16</b>                                                                      |
| Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>ЛР 17</b>                                                                      |
| Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>ЛР 18</b>                                                                      |
| Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>ЛР 19</b>                                                                      |
| Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>ЛР 21</b>                                                                      |

|                                                                                                                                                                                        |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Активно применять полученные знания на практике.                                                                                                                                       | <b>ЛР 22</b> |
| Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.                                                                         | <b>ЛР 23</b> |
| Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. | <b>ЛР 24</b> |
| Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.                                                        | <b>ЛР 25</b> |

## 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения программы профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| <b>Код компетенции</b> | <b>Формируемые компетенции</b>                                                                                                                               | <b>Умения, знания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01                  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                                                           | <b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действий, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
|                        |                                                                                                                                                              | <b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности                                                                                                    |
| ОК 02                  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | <b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию,, оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач                                    |
|                        |                                                                                                                                                              | <b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной                                                                                                                                                                                                                                                |

|         |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                                                                                       | деятельности в том числе с использованием цифровых средств                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ОК 04   | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                        | <p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ОК 05   | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | <p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> правила оформления документов, правила построения устных сообщений, особенности социального и культурного контекста;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ОК 09   | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                   | <p><b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ПК 2.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей                                                                                               | <p><b>Навыки:</b> оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; 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; прием 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; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p><b>Умения:</b> предоставлять гостям информацию о 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; 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; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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;</p> <p><b>Знания:</b> 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</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                     | 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; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ПК 2.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | <p><b>Навыки:</b> контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</p> <p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и 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;</p> <p><b>Знания:</b> 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</p> |

|         |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                        | <p>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; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; 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;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ПК 2.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | <p><b>Навыки:</b> помощь 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; 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;</p> <p><b>Умения:</b> 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</p> |

|         |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                       | <p>иное средство размещения;</p> <p><b>Знания:</b> 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; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; 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;</p> |
| ПК 2.4. | Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг | <p><b>Навыки:</b> оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|        |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                              | <p>средства размещения; 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; вести журнал передачи смены;</p> <p><b>Знания:</b> 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; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; 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.</p> |
| ПК 2.5 | Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии | <p><b>Навыки:</b> встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;</p> <p><b>Умения:</b> комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюд и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</p> <p><b>Знания:</b> законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 1.3. Показатели оценки результатов обучения

| Содержание профессионального модуля                                                | Результаты обучения (ОК, ПК, ЛР)                                                        | Вид контроля  | Наименование оценочного средства/форма контроля |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|
| <b>1 семестр</b>                                                                   |                                                                                         |               |                                                 |
| <b>МДК.02.05 Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства</b>           |                                                                                         |               |                                                 |
| <b>Раздел 5. Обслуживание на предприятиях туризма и гостеприимства</b>             |                                                                                         |               |                                                 |
| Тема. 5.1. Базовые навыки ресторанного сервиса                                     | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач             |
| Тема 5.1.                                                                          | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>11,13,16,17,<br>19,21-25          | Промежуточный | Контрольная работа                              |
| <b>МКД.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b> |                                                                                         |               |                                                 |
| <b>Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования</b> |                                                                                         |               |                                                 |

| <b>гостиницы</b>                                                                                          |                                                                                         |               |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------|
| Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения                                                   | ПК 2.1., 2.4<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;                                          | Текущий       | Проверка решения задач по теме                            |
| Темы 1.1.                                                                                                 | ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25                                                 | Промежуточный | Контрольная работа                                        |
| <b>2 семестр</b>                                                                                          |                                                                                         |               |                                                           |
| <b>МКД.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>                        |                                                                                         |               |                                                           |
| <b>Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>              |                                                                                         |               |                                                           |
| Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования                     | ПК 2.1., 2.4<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09                                 | Текущий       | Проверка решения практических задач<br>Оценка ролевых игр |
| Темы 1.2                                                                                                  | ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25                                                          | Промежуточный | Контрольная работа                                        |
| <b>МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>        |                                                                                         |               |                                                           |
| <b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>                                  |                                                                                         |               |                                                           |
| Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | ПК 2.2.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач                       |
| Тема 2.1.                                                                                                 | ПК 2.2.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Промежуточный | Комплексный экзамен                                       |
| <b>МДК.02.05 Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства</b>                                  |                                                                                         |               |                                                           |
| <b>Раздел 5. Обслуживание на предприятиях туризма и гостеприимства</b>                                    |                                                                                         |               |                                                           |
| Тема. 5.1. Базовые навыки ресторанного сервиса                                                            | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач                       |
| Тема 5.1.                                                                                                 | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Промежуточный | Контрольная работа                                        |
| <b>3 семестр</b>                                                                                          |                                                                                         |               |                                                           |
| <b>МКД.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>                        |                                                                                         |               |                                                           |
| <b>Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования</b>                        |                                                                                         |               |                                                           |

| <b>гостиницы</b>                                                                                                        |                                                                                           |               |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------|
| Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей. Заезд, прием и регистрация, обслуживание во время проживания гостей | ПК 2.1., 2.4<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25 | Промежуточный | Проверка решения практических задач |
| Тема 1.3.                                                                                                               | ПК 2.1., 2.4<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25 | Промежуточный | Комплексный экзамен                 |
| <b>МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>                                             |                                                                                           |               |                                     |
| Тема 3.1. Основы гостиничного маркетинга                                                                                | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25      | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 3.2. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг                                                            | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25      | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 3.3 Анализ потребительского поведения в гостиничном маркетинге                                                     | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25      | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 3.4 Сегментация и позиционирование на рынке гостиничных и ресторанных услуг                                        | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25      | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 3.1-3.4                                                                                                            | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25      | Промежуточный | Контрольная работа                  |
| Курсовая работа                                                                                                         | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,                               | Промежуточный | Защита курсовой работы              |

|                                                                                        |                                                                                         |               |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------|
|                                                                                        | 11,13,16-19,21-25                                                                       |               |                                     |
| <b>МДК.02.04 Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства</b> |                                                                                         |               |                                     |
| <b>Раздел 4. Организация питания на предприятиях туризма и гостеприимства</b>          |                                                                                         |               |                                     |
| Тема 4.1. Особенности организации кухни на предприятиях гостеприимства                 | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения задач по теме      |
| Тема 4.1                                                                               | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Промежуточный | Зачет с оценкой                     |
| <b>МДК.02.05 Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства</b>               |                                                                                         |               |                                     |
| <b>Раздел 5. Обслуживание на предприятиях туризма и гостеприимства</b>                 |                                                                                         |               |                                     |
| Тема 4.1. Особенности организации кухни на предприятиях гостеприимства                 | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 4.1                                                                               | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Промежуточный | Зачет с оценкой                     |
| <b>МДК.02.06 Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии</b>      |                                                                                         |               |                                     |
| <b>Раздел 6. Предоставление экскурсионных услуг потребителям</b>                       |                                                                                         |               |                                     |
| Тема 6.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования                  | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 6.2. Оформление и обработка заказов клиентов                                      | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Темы 6.1.-6.2.                                                                         | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,             | Промежуточный | Контрольная работа                  |

|                                                                                                                |                                                                                         |               |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------|
|                                                                                                                | 19,21-25                                                                                |               |                                     |
| <b>4 семестр</b>                                                                                               |                                                                                         |               |                                     |
| <b>МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>                                    |                                                                                         |               |                                     |
| <b>Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>                                    |                                                                                         |               |                                     |
| Тема 3.6 Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства                                                 | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25    | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 3.7 Продажа гостиничных услуг                                                                             | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25    | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Темы 3.6-3.7                                                                                                   | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25    | Промежуточный | Экзамен                             |
| <b>МДК. 02.05 Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства</b>                                      |                                                                                         |               |                                     |
| <b>Раздел 5. Обслуживание на предприятиях туризма и гостеприимства</b>                                         |                                                                                         |               |                                     |
| Тема. 5.2. Продвинутое обслуживание гостей в ресторане                                                         | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема. 5.2.                                                                                                     | ПК 2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Промежуточный | Зачет с оценкой                     |
| <b>МДК.02.06 Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии</b>                              |                                                                                         |               |                                     |
| <b>Раздел 6. Предоставление экскурсионных услуг потребителям</b>                                               |                                                                                         |               |                                     |
| Тема 6.3. Сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25 | Текущий       | Проверка решения практических задач |
| Тема 6.3.                                                                                                      | ПК 2.3.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;                                               | Промежуточный | Зачет с оценкой                     |

|                                     |                                                                                                  |               |                 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
|                                     | ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16,17,<br>19,21-25                                                       |               |                 |
| <b>2 семестр</b>                    |                                                                                                  |               |                 |
| УП.02. Учебная практика             | ПК 2.1-ПК<br>2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25   | Промежуточный | Зачет с оценкой |
| <b>4 семестр</b>                    |                                                                                                  |               |                 |
| ПП.02.01. Производственная практика | ПК 2.1-ПК<br>2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25   | Промежуточный | Зачет с оценкой |
| Экзамен по модулю                   | ПК 2.А.1-ПК<br>2.5.<br>ОК 01, ОК 02,<br>ОК 04, ОК 05;<br>ОК 09<br>ЛР 2,<br>11,13,16-<br>19,21-25 | Промежуточный | Экзамен         |

## **2. Задания для контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний**

*Задания для контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний по учебной практике и по производственной практике представлены в рабочих программах практик.*

### **2.1. Задания для текущего контроля успеваемости**

#### **МДК.02.05 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТЕПРИИМСТВА**

#### **РАЗДЕЛ 5. ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

#### **Тема. 5.1. Базовые навыки ресторанного сервиса**

#### **Практическое занятие № 1. Техника работы с мулетоном**

**Задание №1.** Объясните предназначение мулетона и продемонстрируйте его использование.

Основные техники работы.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков работы с профессиональным столовым бельем.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация техники работы с комплектом профессионального столового белья.

3. Тренинг по работе с профессиональным бельем. Обучающиеся делятся на группы по 2 человека на один стол и отрабатывают технику работы со столовым бельем (мулетоном). Каждый должен выполнить не менее двух подходов.

### **Практическое занятие № 2. Техника работы со скатертью**

**Задание №1.** Назовите функции скатерти и продемонстрируйте как ее стелить.

Основные техники работы.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков работы с профессиональным столовым бельем.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация техники работы с комплектом профессионального столового белья.
3. Тренинг по работе с профессиональным бельем. Обучающиеся делятся на группы по 2 человека на один стол и отрабатывают технику работы со столовым бельем (скатертью). Каждый должен выполнить не менее двух подходов.

### **Практическое занятие № 3. Техника работы с напероном**

**Задание № 1.** Назовите функции наперона и продемонстрируйте как его стелить.

Основные техники работы.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков работы с профессиональным столовым бельем.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация техники работы с комплектом профессионального столового белья.
3. Тренинг по работе с профессиональным бельем. Обучающиеся делятся на группы по 2 человека на один стол и отрабатывают технику работы со столовым бельем (напероном). Каждый должен выполнить не менее двух подходов.

### **Практическое занятие № 4. Техника работы с салфетками**

**Задание №1.** Назовите функции тканевой салфетки и продемонстрируйте, как её использовать.

Основные техники работы.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков работы с профессиональным столовым бельем.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация техники работы с комплектом профессионального столового белья.
3. Тренинг по работе с профессиональным бельем. Обучающиеся работают индивидуально: складывают фигуры из салфеток (не менее десяти).

### **Практическое занятие № 5. Техника работы с банкетной юбкой**

**Задание №1.** Назовите функции банкетной юбки и продемонстрируйте как ее крепить на стол.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков работы с профессиональным столовым бельем.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация техники работы с комплектом профессионального столового белья.
3. Тренинг по работе с профессиональным бельем. Обучающиеся делятся на группы по 2 человека на один стол и отрабатывают технику работы со столовым бельем (банкетной юбкой).

### **Практическое занятие №.6 Техника работы с тарелками**

**Задание №1.** Техника работы с тарелками. Работа с клошами.

Цель: формирование у обучающихся навыков работы с тарелками и клошами.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация техники работы с одной – четырьмя тарелками захватами upper-grip, under-grip.
3. Тренинг по работе с тарелками. Каждый обучающийся берет комплект из 4 тарелок диаметром 29 см. и индивидуально отрабатывает захваты. Порядок отработки навыков:
  - техника работы с одной тарелкой;
  - техника работы с двумя тарелками upper-grip
  - техника работы с двумя тарелками under-grip
  - техника работы с тремя тарелками
  - техника работы с четырьмя тарелками
  - техника работы с двумя тарелками под клошами.

### **Практическое занятие № 7. Техника работы с основной линейкой столовых приборов**

**Задание №1.** Техника работы с персональными приборами.

Цель: формирование у обучающихся навыков работы с основной линейкой ножей и вилок, ложек.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация основной линейки ножей и вилок, ложек, а также линейки специальных персональных приборов. Демонстрация правил пользования ножом, вилок, ложкой. Объяснение «языка» приборов.
3. Тренинг по работе с приборами. Каждый обучающийся набирает в стейшенах линейку ножей/вилки и линейку ложек, объясняет предназначение каждого прибора, демонстрирует как их держать.

### **Практическое занятие № 8. Техника работы с основной линейкой бокалов**

**Задание №1.** Техника работы с бокалами.

Цель: формирование у обучающихся навыков работы с основной линейкой бокалов.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация основной линейки ножей и вилок, ложек, а также линейки специальных персональных приборов. Демонстрация правил пользования ножом, вилок, ложкой. Объяснение «языка» приборов.
3. Тренинг по работе с приборами. Каждый обучающийся набирает в стейшенах линейку ножей/вилки и линейку ложек, объясняет предназначение каждого прибора, демонстрирует, как их держать.

### **Практическое занятие № 9. Техника работы с подносами**

#### **Задание №1. Техника работы с подносами.**

Цель: формирование у обучающихся навыков работы с сервисными подносами.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация линейки сервировочных подносов. Демонстрация техники работы с подносом-таблеткой.
3. Тренинг по работе с подносами. Каждый обучающийся работает с персональным подносом-таблеткой, учится брать и ставить его на стейшен, транспортировать на нём мелкие предметы сервировки. Каждому студенту выдается поднос-таблетка диаметром 45 см. Порядок отработки навыков:
  - техника работы с пустым подносом-таблеткой диаметром 45 см;
  - техника работы с подносом-таблеткой, заполненным бокалами;
  - техника работы с подносом для room-service.

### **Практическое занятие № 10. Сервировка стола a la carte (алгоритм работы)**

#### **Задание №1. Сервировка стола методом a la carte.**

Цель: формирование у обучающихся навыков базовой сервировки стола

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация алгоритма сервировки a la carte
3. Тренинг по сервировке a la carte. Студенты работают по двое за одним столом.

### **Практическое занятие № 11. Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)**

#### **Задание №1. Засервируйте банкетный стол.**

Цель: формирование у обучающихся навыков банкетной сервировки стола

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем, демонстрация алгоритма банкетной сервировки.
3. Тренинг по банкетной сервировке. Каждый студент получает индивидуальное меню и делает под него сервировку.

### **Практическое задание №12. Телефонный этикет на предприятиях гостеприимства**

#### **Задание №1. Стенограмма телефонного звонка**

Цель: сделать стенограмму телефонного звонка в ресторан, (цель звонка бронирование стола). Формирование понятия процессов общения между клиентом и предприятием общественного питания.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Выбрать предприятия ОП г. Челябинска
2. Совершить звонок с целью: забронировать стол, количество гостей - 2 персоны, время 19:00.
3. Сделать стенограмму телефонного звонка.
4. Проанализировать (выявить плюсы и минусы в разговоре сотрудника)
5. Публичная защита проделанной работы.
6. После выполнения задания позвонить еще раз и отменить бронь стола

### **Практическое задание №13. Сервис прохладительных напитков (температура подачи, правила подачи)**

#### **Задание №1 Подача прохладительных напитков**

Цель: изучить и освоить основные правила сервиса прохладительных напитков, включая температуру подачи различных напитков и методы их презентации. Студенты должны научиться правильно сервировать напитки, учитывая их особенности.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

##### **1. Введение**

- Обсуждение темы занятия: что такое сервис прохладительных напитков?
- Краткий обзор типов прохладительных напитков (соки, газировки, коктейли и т.д.).

##### **2. Температура подачи напитков**

- Презентация на тему идеальных температур для различных напитков.
- Обсуждение, как температура влияет на вкус и качество напитков.
- Примеры:
  - Вода — 8-12°C
  - Белое вино — 6-10°C
  - Красное вино — 14-18°C
  - Коктейли — в зависимости от рецепта

##### **3. Правила подачи прохладительных напитков**

- Обсуждение важных аспектов сервиса: выбор стаканов, лёд, украшения.
- Практическое приложение: как красиво сервировать выбранный напиток.
- Демонстрация навыков подачи с учетом правил этикета.

##### **4. Практическое задание**

- Студенты делятся на группы. Каждая группа выбирает один тип прохладительного напитка и готовит его подачу.
- Процесс включает в себя выбор правильной температуры, стаканов и украшений.
- Каждая группа презентует свой напиток и объясняет выбор.

##### **5. Обсуждение и обратная связь**

- Обсуждение проделанной работы: что удалось, а что можно улучшить.
- Ответы на вопросы студентов и подведение итогов.

### **Практическое задание №14. Сервис горячих напитков (Чай/ Кофе)**

#### **Задание №1. Сервис горячих напитков**

Цель: изучить и освоить основные правила сервиса горячих напитков, таких как чай и кофе, включая оптимальные температуры подачи, методы приготовления и презентации. Студенты должны научиться правильно сервировать эти напитки.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

##### **1. Введение**

- Обсуждение темы занятия: что такое сервис горячих напитков?
- Краткий обзор видов теплых напитков: разные сорта чая и кофе, их особенности.

##### **2. Температура подачи напитков**

- Презентация на тему идеальных температур для различных горячих напитков.
- Обсуждение, как температура влияет на вкус и аромат напитков.
- Примеры:
  - Чай — 70-80°C (зеленый), 90-95°C (черный)
  - Кофе — 80-85°C (для подачи), 90-95°C (при приготовлении)

##### **3. Правила подачи горячих напитков**

- Обсуждение аспектов сервиса: выбор посуды, декор, добавки (молоко, сахар).
- Практическое приложение: как красиво сервировать чай и кофе, включая оформление поверхности напитков (латте-арт, лимон с чаем и т.д.).

#### **4. Практическое задание**

- Студенты делятся на группы. Каждая группа выбирает один горячий напиток (чай или кофе) и готовит его подачу.
- В процессе подготовки студенты должны учитывать выбор правильной температуры, посуды и добавок.
- Каждая группа презентует свой напиток и объясняет подход.

#### **5. Обсуждение и обратная связь**

- Обсуждение выполненных заданий: что получилось, а что требует улучшения.
- Ответы на вопросы студентов и подведение итогов.

### **Практическое задание №15. Сервис вина**

#### **Задание №1. Подача вин**

Цель: изучить основные правила сервиса вина, включая выбор, подачу, декантацию и оформление. Студенты должны освоить техники правильного обслуживания вина и создавать атмосферу, способствующую наслаждению напитком.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

##### **1. Введение**

- Обсуждение темы занятия: что такое сервис вина и его значение в гастрономическом опыте.
- Краткий обзор основных сортов вин: красное, белое, розовое, игристое.

##### **2. Температура подачи вин**

- Презентация на тему идеальных температур для различных типов вин.
- Обсуждение влияния температуры на вкус и аромат вина.
- Примеры:
  - Красное вино — 15-18°C
  - Белое вино — 8-12°C
  - Игристое вино — 6-8°C

##### **3. Правила подачи вина**

- Обсуждение аспектов сервиса: выбор стеклянной посуды, декантер, подходящие закуски.
- Практическое приложение: как правильно вскрывать бутылку, наливать вино и подавать его с закусками.

##### **4. Практическое задание**

- Студенты делятся на группы. Каждая группа выбирает один тип вина и разрабатывает план его подачи.
- В процессе задания студенты должны учитывать выбор температуры, посуды и закусок, которые подойдут к выбранному вину.
- Каждая группа презентует свое вино и делится, почему было выбрано именно это сочетание.

##### **5. Обсуждение и обратная связь**

- Обсуждение выполненных заданий: что удалось, а что можно улучшить.
- Ответы на вопросы студентов и подведение итогов.

### **Практическое задание №15. Базовые навыки продаж**

#### **Задание №1. Формирования навыка продаж**

Цель: сформировать у студентов основы навыков и техники успешных продаж, включая выявление потребностей клиента, построение отношений и техники закрытия счета.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

### 1. Введение

- Обсуждение значимости навыков продаж в бизнесе.
- Определение понятий "продажа" и "покупка".

### 2. Этапы продаж

- Презентация основных этапов процесса продаж:
  - Подготовка
  - Привлечение клиента
  - Выявление потребностей
  - Презентация продукта
  - Закрытие сделки
  - Последующее обслуживание

### 3. Выявление потребностей

- Роль активного слушания и вопросов в продажах.
- Практическое упражнение: в парах студенты тренируются задавать открытые и закрытые вопросы, чтобы выявить потребности "клиента".

### 4. Построение доверия и отношений

- Обсуждение, как важно устанавливать доверительные отношения с клиентами.
- Примеры успешных техник построения отношений: использование имени клиента, эмпатия, наличие общих интересов.

### 5. Техники закрытия сделок (счета)

- Презентация различных техник закрытия сделок, таких как:
  - Прямое закрытие
  - Альтернативное закрытие
  - Закрытие на возражениях
- Практическое задание: студенты разыгрывают ситуации, где они должны закрыть сделку, используя одну из представленных техник.

### 6. Обсуждение и обратная связь

- Обсуждение выполненных заданий: что получилось, а что можно улучшить.
- Ответы на вопросы студентов и подведение итогов.

## Практическое задание №16. Процесс обслуживания (алгоритм работы)

**Задание №1.** Процесс обслуживания (алгоритм работы)

**Цель задания:** Развить у студентов навыки эффективного обслуживания клиентов в ресторане или кафе, а также продемонстрировать понимание этапов обслуживания и алгоритма работы с клиентами.

### ХОД ЗАНЯТИЯ:

#### 1. Введение в тему

- Обсуждение важности качественного обслуживания для успеха бизнеса.
- Презентация алгоритма процесса обслуживания, включающего следующие этапы:
  1. Приветствие клиента
  2. Выяснение потребностей
  3. Рекомендация напитков/блюд
  4. Прием заказа
  5. Поддержка клиента во время ожидания
  6. Подача заказа
  7. Проверка удовлетворенности
  8. Завершение обслуживания и прощание с клиентом

#### 2. Групповая работа

- Студенты делятся на группы по 4-5 человек.

- Каждая группа получает задание: разработать подробный алгоритм обслуживания клиентов для конкретного сценария (например, обслуживание клиентов в баре, семейном ресторане или кафе).
- В процессе работы группа должна обсудить и учесть следующие вопросы:
  - Как правильно приветствовать клиентов?
  - Какие вопросы задавать для выявления потребностей?
  - Как рекомендовать напитки и блюда?
  - Как организовать подачу заказа?
  - Какие действия предпринять, если клиент недоволен?

### **3. Презентация результатов**

- Каждая группа по очереди представляет свой алгоритм обслуживания (максимум 5 минут на группу).
- Остальные группы могут задавать вопросы и обсуждать представленный алгоритм.

### **4. Обсуждение и обратная связь**

- Общее обсуждение представленных алгоритмов.
- Преподаватель даёт обратную связь, выделяя сильные стороны и возможные улучшения.
- Подведение итогов занятия и акцент на значимости каждого этапа алгоритма в процессе обслуживания.

## **Практическое задание №17. Банкетный сервис**

### **Задание №1. Банкетный сервис**

Цель: развить у студентов навыки организации и обслуживания банкетов, а также продемонстрировать понимание этапов банкетного сервиса и алгоритма работы с клиентами в этом контексте.

#### **ХОД ЗАНЯТИЯ:**

#### **1. Введение в тему**

- Обсуждение особенностей банкетного сервиса и его значимости для успешного проведения мероприятий.
- Презентация алгоритма процесса банкетного обслуживания, включающего следующие этапы:
  1. Обсуждение деталей мероприятия с клиентом (тип банкета, количество гостей, меню и т.д.)
  2. Подготовка и планирование мероприятия (размещение столов, оформление)
  3. Приветствие гостей
  4. Обслуживание на этапе подачи блюд и напитков
  5. Следить за состоянием столов и потребностями гостей
  6. Завершение обслуживания и прощание с гостями
  7. Получение обратной связи от клиента после мероприятия

#### **2. Групповая работа**

- Студенты делятся на группы по 4-5 человек.
- Каждая группа получает задание: разработать детальный план обслуживания для конкретного типа банкета (например, свадебный банкет, корпоратив, юбилей).
- В процессе работы группа должна обсудить и учесть такие аспекты:
  - Как организовать предварительные встречи с клиентом?
  - Какое меню предложить и как провести дегустацию?
  - Как организовать подачу блюд и напитков в соответствии с типом мероприятия?

- Как обеспечить высокий уровень обслуживания во время банкета?
- Как реагировать на возможные инциденты или неудовлетворенность гостей?

### 3. Презентация результатов

- Каждая группа по очереди представляет свой план обслуживания банкета (максимум 5 минут на группу).
- Остальные группы могут задавать вопросы и обсуждать представленный план.

### 4. Обсуждение и обратная связь

- Общее обсуждение представленных планов обслуживания.
- Преподаватель даёт обратную связь, выделяя сильные стороны и возможные улучшения.
- Подведение итогов занятия и акцент на значимости каждого этапа алгоритма в процессе банкетного сервиса.

## Практическое задание №18. Прием заказа

### Задание №1. Прием заказа

**Цель:** Развить у студентов навыки эффективного приема заказов в ресторане, а также продемонстрировать понимание этапов обслуживания клиентов и техники общения.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

#### 1. Введение в тему

- Обсуждение важности качественного приема заказов и его влияния на общий уровень обслуживания в ресторане.
- Презентация основных этапов процесса приема заказа, включая:
  1. Приветствие клиента
  2. Ознакомление с меню
  3. Уточнение предпочтений (аллергии, диетические ограничения)
  4. Запись заказа
  5. Подтверждение заказа и уточнение деталей
  6. Завершение процесса приема заказа

#### 2. Групповая работа

- Студенты делятся на группы по 4-5 человек.
- Каждая группа получает задание: подготовить сценарий приема заказа в различных ситуациях (например, романтический ужин, бизнес-ланч, семейный обед).
- На этапе подготовки необходимо обсудить:
  - Как приветствовать гостей и создавать уютную атмосферу?
  - Какие вопросы задавать для уточнения заказов?
  - Как предложить специальные блюда или акции?
  - Как обрабатывать возможные возражения или недовольство клиентов?
  - Как завершить разговор так, чтобы гости чувствовали себя комфортно?

#### 3. Презентация результатов

- Каждая группа по очереди представляет свой сценарий приема заказа (максимум 5 минут на группу).
- Остальные группы могут задавать вопросы и обсуждать представленный сценарий.

#### 4. Обсуждение и обратная связь

- Общее обсуждение представленных сценариев.
- Преподаватель даёт обратную связь, выделяя сильные стороны и возможные улучшения.
- Подведение итогов занятия и акцент на важности коммуникации и умения слушать клиентов при приеме заказов.

### **Практическое задание №19. Работа с гостями, правильная рассадка**

#### **Задание №1. Работа с гостями, правильная рассадка**

**Цель:** развить у студентов навыки эффективной работы с гостями, включая правильную рассадку, умение учитывать предпочтения клиентов и обеспечивать комфортную атмосферу в ресторане.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

##### **1. Введение в тему**

- Обсуждение значимости рассадки гостей и влияния этого процесса на общее впечатление от посещения ресторана.
- Презентация основных факторов, которые следует учитывать при рассадке:
  - Количество гостей
  - Состав группы (семейный ужин, деловая встреча, романтический вечер)
  - Предпочтения гостей (тихое место, вид из окна и т.д.)

##### **2. Обзор различных схем рассадки**

- Обсуждение различных схем рассадки в зависимости от типа заведения (кафе, ресторан, банкетный зал).
- Примеры успешных и неудачных ситуаций, связанных с рассадкой гостей.

##### **3. Групповая работа**

- Студенты делятся на группы по 4-5 человек.
- Каждая группа получает задание разработать план рассадки для воображаемого мероприятия (например, свадьба, день рождения или деловая встреча).
- В процессе работы студенты должны учесть:
  - Количество гостей и их предпочтения
  - Организацию пространства (например, зоны для общения и отдыха)
  - Учёт специфик различных групп (например, детей, пожилых людей)

##### **4. Презентация результатов**

- Каждая группа по очереди представляет свой план рассадки (максимум 3-4 минуты на группу).
- Остальные группы могут задавать вопросы и обсуждать предложенные схемы.

##### **5. Обсуждение и обратная связь**

- Обсуждение представленных планов рассадки, выделение успешных решений и моментов, требующих доработки.
- Преподаватель даёт короткую обратную связь, акцентируя внимание на важных аспектах работы с гостями и грамотной организации пространства.
- Подведение итогов занятия и акцент на значимости качественной рассадки для общего впечатления клиентов.

### **Практическое задание №20. Эффективный менеджер/метрдотель**

#### **Задание №1. Эффективный менеджер/метрдотель**

**Цель:** развить у студентов навыки менеджмента в сфере обслуживания, включая организацию рабочего процесса, управление персоналом и обеспечение высокого уровня сервиса, чтобы стать успешными метрдотелями и менеджерами.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

##### **1. Введение в профессию**

- Обсуждение роли менеджера/метрдотеля в ресторане или отеле.
- Характеристика основных задач и ответственности:
  - Организация работы команды
  - Обеспечение качественного обслуживания гостей

- Управление конфликтными ситуациями
- 2. Ключевые навыки успешного менеджера**
  - Презентация на тему: "Ключевые качества менеджера и метрдотеля":
    - Лидерство и командная работа
    - Коммуникативные навыки
    - Умение работать в стрессовых ситуациях
  - Обсуждение примеров из практики.
- 3. Ситуационные задачи**
  - Студенты делятся на группы по 4-5 человек.
  - Каждая группа получает одну из ситуационных задач, требующих менеджерского решения:
    - Конфликт между членами команды
    - Негативный отзыв от клиента
    - Организация процесса обслуживания группы гостей с особыми запросами
  - Группы обсуждают ситуацию и разрабатывают план действий, учитывая интересы всех сторон.
- 4. Презентация решений**
  - Каждая группа по очереди представляет свои решения (максимум 3-4 минуты на группу).
  - Остальные группы могут задавать вопросы и предложить свои варианты решений.
- 5. Обсуждение и анализ**
  - Обсуждение представленных решений, выявление сильных и слабых сторон каждого подхода.
  - Преподаватель предоставляет обратную связь и делится собственным опытом.
  - Подведение итогов занятия и акцент на значимости эффективного менеджмента для успеха заведения.
- 6. Заключение**
  - Рефлексия о полученных знаниях и навыках.
  - Напоминание о важности постоянного развития и обучения в сфере обслуживания.

### **Практическое задание №21. Повышение продаж**

#### **Задание №1. Продажи в ресторане**

**Цель:** научить студентов эффективно использовать техники продаж и коммуникативные навыки для повышения среднего чека и общего объема продаж, обеспечивая при этом высокий уровень обслуживания гостей.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

- 1. Введение в темы продаж**
  - Обсуждение важности навыков продаж для официанта.
  - Определение целей повышения продаж:
    - Увеличение среднего чека
    - Установление доверительных отношений с клиентами
  - Обзор основных методик: активное слушание, рекомендация блюд, использование товарных предложений.
- 2. Техники продаж в ресторане**
  - Презентация наиболее эффективных техник:
    - “Suggestive Selling” (рекомендация допродаж)
    - Умение задавать открытые вопросы
    - Презентация блюд с акцентом на их уникальные качества

- Обсуждение примеров удачных и неудачных продаж.

### 3. Ролевая игра

- Студенты разбиваются на пары: один играет роль официанта, другой — клиента.
- Каждая пара получает сценарий, в котором клиент имеет определенные предпочтения и запросы.
- Официанты должны использовать изученные техники для повышения продаж (например, предлагать десерты или специальные напитки).
- После 5 минут игры пары меняются ролями.

### 4. Обсуждение результатов

- Каждая пара делится своим опытом, описывая, какие техники были эффективны и почему.
- Преподаватель дает обратную связь, выделяя удачные моменты и области для улучшения.
- Обсуждение возможных сложностей, с которыми официанты могут столкнуться при внедрении этих техник.

### 5. Практическое применение в симуляции

- Моделирование ситуации в ресторане: студенты делятся на группы, каждая группа получает задачу максимизировать продажи за 5-минутный "обеденный период".
- Одни группы играют роль клиентов, другие — официантов.
- Официанты должны применять все изученные техники для достижения поставленной задачи.

### 6. Заключение

- Общая рефлексия по результатам занятия.
- Обсуждение того, как каждый студент может применить полученные навыки на практике.
- Подчеркивание значимости постоянного обучения и самосовершенствования в профессии.

## МДК 02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЁМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ

### РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

#### Тема 1. Организация работы службы приема и размещения

**Практическое занятие № 1.** Решение задач на определение категории гостиничного продукта

**Задание № 1.** Определите категорию продукта (гостиничной услуги) ниже приведенных услуг:

Цель: закрепление теоретического материала по пройденной теме

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** После изучения теоретического материала о гостиничном продукте, его видах и особенностях, определите вид гостиничных услуг.

- телефонные переговоры
- бутылка вина в мини-баре
- кондиционер в номере
- спа-зона в отеле
- бильярдная комната

- фитнес-зал
- минибар в номере
- гостиничный бар
- услуга сейфа

## **Практическое занятие № 2. Анализ организационной структуры гостиничного предприятия**

**Задание №1.** Проведите анализ организационных структур гостиничных предприятий.

Цель: закрепление теоретического материала по теме

ХОД ЗАНЯТИЯ: Изучите информацию корпоративных сайтов гостиничных предприятий, платформ бронирования и др. (согласно варианту) и представьте информацию в виде схемы.

После графического изображения схем необходимо сделать сравнение организационных структур по следующим пунктам:

- а) система управления
- б) должностные единицы

I вариант

1. Редиссон Челябинск, Маркштад (Челябинск)

II вариант

1. Хаятт Ридженси Екатеринбург, отель Онегин (г. Екатеринбург)

## **Практическое занятие № 3. Определение зон гостиничных предприятий (бекофис, фронтофис)**

**Задание № 1.** Определите и опишите зоны гостиничного предприятия (бекофис и фронтофис)

Цель: закрепление теоретического материала по теме

ХОД ЗАНЯТИЯ: Рассмотрите схему гостиничного холла. Распределите указанные помещения по зонам.

| Бекофис | Фронтофис |
|---------|-----------|
|         |           |
|         |           |
|         |           |
|         |           |

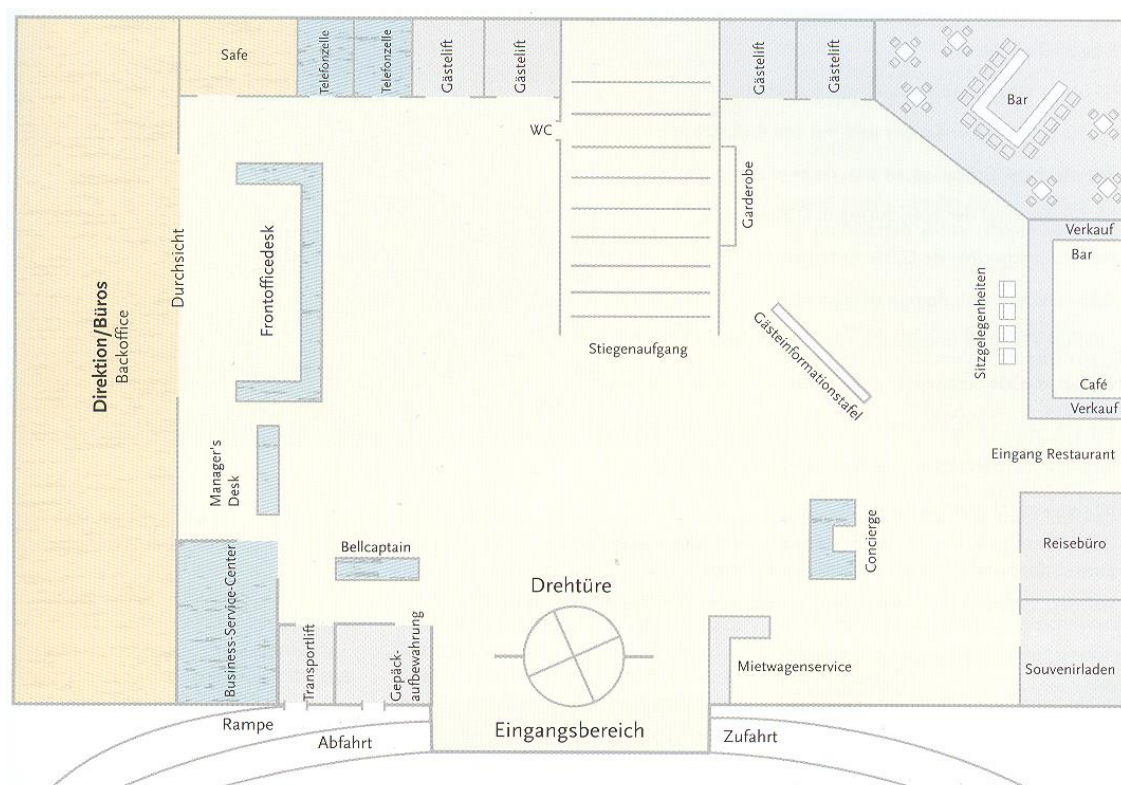


Рис.1 - Схема гостиничного холла

#### Практическое занятие № 4. Сравнительный анализ гостиничных предприятий разной категории звездности г. Челябинска

**Задание № 1.** Проведите сравнительный анализ гостиничных предприятий разной категории звездности г. Челябинска

Цель: закрепление теоретического материала по изученной теме

ХОД ЗАНЯТИЯ: 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 занятие № 5. Сравнительный анализ классификаций гостиничных предприятий в России и за рубежом

**Задание № 1.** Сравните классификацию гостиничных предприятий в России и за рубежом

Цель: закрепление теоретического материала по изученной теме

ХОД ЗАНЯТИЯ: Повторите теоретический материал и проведите анализ существующих национальных классификации гостиничных предприятий в представленных

странах. Заполните таблицу, 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                          |        |          |         |           |        |     |       |

Сделайте выводы после таблицы.

**Практическое занятие № 6. Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах. Определение численности работников, занятых в службе приема и размещения в соответствии с установленными нормативами. Планирование деятельности службы приема и размещения**

**Задание № 1.** Планирование деятельности службы приема и размещения

Цель: формирование знаний и практических навыков планирования деятельности службы приема и размещения

Ход ЗАНЯТИЯ: 1. Что входит в должностные обязанности сотрудников фронтофиса, согласно европейской системе организации? Заполните таблицу.

|                                  | Планирование работы | Операции с денежными средствами | Организация досуга | Контроль бронирования | Компетентное соединение участников разговора | Информационная поддержка гостей, оказание помощи |
|----------------------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Директор                         |                     |                                 |                    |                       |                                              |                                                  |
| Руководитель отдела бронирования |                     |                                 |                    |                       |                                              |                                                  |
| Кассир                           |                     |                                 |                    |                       |                                              |                                                  |
| Телефонист                       |                     |                                 |                    |                       |                                              |                                                  |
| Портъе                           |                     |                                 |                    |                       |                                              |                                                  |
| Рецепционист                     |                     |                                 |                    |                       |                                              |                                                  |

2. Определите участие сотрудников службы приема и размещения в технологических циклах обслуживания. Опишите действия сотрудников службы приема и размещения. Заполните таблицу.

| № | Цикл обслуживания гостя               | Должностная единица | Действия сотрудника |
|---|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| 1 | Поступление заявки на бронирование    |                     |                     |
| 2 | Работа при въезде гостей (чек-ин)     |                     |                     |
| 3 | Работа во время проживания гостя      |                     |                     |
| 4 | Деятельность перед выпиской (чек-аут) |                     |                     |
| 5 | Выписка гостя (чек-аут)               |                     |                     |

3. 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 предприятие | 86            |                    |                     |
| Гостиничное предприятие | 125           |                    |                     |

### **Практическое занятие № 7. Составление договора о сотрудничестве**

**Задание № 1.** Составьте договор о предоставлении гостиничных мест турфирме

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование опыта выполнения договоров об оказании гостиничных услуг

ХОД ЗАНЯТИЯ: Составьте договор гостиничного предприятия ООО «Арена» с турфирмой ООО «Парус» с условиями 30% закупкой номерного фонда, твердой закупкой. Задание выполняется на ноутбуках, в электронном виде.

Составьте договор гостиничного предприятия ООО «Аврора» с турфирмой ООО «Омега» с условиями 45% закупкой номерного фонда, твердой закупкой. Задание выполняется на ноутбуках, в электронном виде.

### **Практическое занятие № 8. Описание АСУ**

**Задание №1.** Определите модули АСУ, с которыми работают службы гостиничного предприятия

Цель: закрепление навыков работы с автоматизированной системой управления

ХОД ЗАНЯТИЯ: Используя открытые источники сети Интернет, заполните ниже

представленную таблицу:

| АСУ                       | Служба бронирования (Reservation) | Служба приема и размещения (Front Office) | Административно-хозяйственная служба (Housekeeping) | Служба маркетинга и продаж (S&M) | Комбинат питания (F&B) |
|---------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| Эдельвейс                 |                                   |                                           |                                                     |                                  |                        |
| Suite 8                   |                                   |                                           |                                                     |                                  |                        |
| Opera Enterprise Solution |                                   |                                           |                                                     |                                  |                        |
| Myfidelio.net             |                                   |                                           |                                                     |                                  |                        |

## Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования

### Практическое занятие № 1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора

**Задание №1.** Проведите сравнительного анализа возможностей интернет-бронирования трёх отелей одной категории с занесением результатов анализа в таблицу:

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование опыта оказания услуг бронирования потребителям гостиничных услуг

ХОД ЗАНЯТИЯ: Прочитайте задания, выполните задания с заполнением таблиц.

| Название отеля | Расположение отеля | Преимущества | Недостатки |
|----------------|--------------------|--------------|------------|
| 1.             |                    |              |            |
| 2.             |                    |              |            |
| 3.             |                    |              |            |

### Практическое занятие № 2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования

**Задание №1.** Проанализируйте российские системы бронирования с занесением результатов анализа в таблицу.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование опыта оказания услуг бронирования потребителям гостиничных услуг

ХОД ЗАНЯТИЯ: Прочитайте задания, выполните задания с заполнением таблиц

| Система бронирования | Характеристика | Достоинства | Недостатки |
|----------------------|----------------|-------------|------------|
| Островок             |                |             |            |
| Мегатек              |                |             |            |
| Сирена               |                |             |            |

### Практическое занятие № 3. Анализ бронирования с использованием через центральную систему бронирования и GDS

**Задание №1.** Проанализируйте глобальные системы бронирования с занесением результатов анализа в таблицу.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование опыта оказания услуг бронирования потребителям гостиничных услуг.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Прочитайте задания, выполните задания с заполнением таблиц.

| Система бронирования | Характеристика | Достоинства | Недостатки |
|----------------------|----------------|-------------|------------|
| Amadeus              |                |             |            |
| Sabre                |                |             |            |
| Galileo              |                |             |            |
| Worldspan            |                |             |            |

**Задание №2.** Проведите сравнительный анализ АСУ с занесением результатов анализа в таблицу.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование опыта оказания услуг бронирования потребителям гостиничных услуг

ХОД ЗАНЯТИЯ: Прочитайте задания, выполните задания с заполнением таблиц

| АСУ            | Характеристика | Достоинства | Недостатки |
|----------------|----------------|-------------|------------|
| Эдельвейс      |                |             |            |
| Невский портъе |                |             |            |
| 1С-Отель       |                |             |            |
| Опера          |                |             |            |
| Русский отель  |                |             |            |

#### **Практическое занятие № 4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ**

Цель: формирование умений ведения деловых переговоров по бронированию.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Ответьте письменно на заявку гостей.

**Задание №1.** Составьте ответ на заявку на бронирование для индивидуального гостя.

Гребенщикова Наталья Ивановна желает забронировать одноместный стандартный номер в отеле RadissonBlu\*\*\*\*\* г. Челябинск, с 25.03.202.. по 28.03.202..г. Дополнительно гостя указывает, что ей необходим ранний заезд в 07.00.

**Задание № 2.** Составьте ответ на бронирование для группы гостей. прибывающих из другого города, согласно следующему заданию:

#### **Практическое занятие № 5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ**

**Задание №1.** Создайте групповое бронирование в АСУ

Цель: формирование практических навыков работы с АСУ

ХОД ЗАНЯТИЯ: Ознакомьтесь с заявкой на бронирование. Занесите данные портфолио гостей в АСУ, сделайте бронирование и отправьте подтверждение гостю.

Компания ЗАО «Интер-Мед» (г. Челябинск, ул. Образцова, д.5, тел. +7-351-289-69-89, директор Карпов Александр Викторович, гл. бухгалтер – Кафтанова Екатерина Ивановна) отправляет своих сотрудников в командировку в г. Уфа. Для этого 10.06.202..г. они забронировали для них 1-2-х местные стандартные номера в гостинице «Уфа-Hotel» (директор: Малайдинов Жуфрат Шафкатович). С 15.06.202... по 18.06.202.. И попросили выставить счёт для оплаты услуг по безналичному расчёту. В командировку было решено отправить: Иванова Ивана Ивановича – руководителя проектной группы – 25.05.1959г.р., Гуськова Михаила Львовича- 20.02.1981г.р., Мохова Илью Игоревича- 30.06.1982г.р.,

Крылова Кирилла Кирилловича – 05.12.1983г.р., Акулову Анну Ивановну – 29.02.1987г.р.-инженеров проектной группы.

### **Практическое занятие № 6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ**

**Задание №1.** Создайте коллективное бронирование для следующих потребителей в АСУ:

Цель: произвести бронирование номера в отеле с помощью интернет-технологий для различных категорий гостей.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Прочитайте задания, выполните коллективное бронирование с помощью АСУ.

А) семейная пара + ребёнок 2,5года. Семейный номер, Барселона, 3\*\*\*, НВ, центр города, 7 дней, с 25.05.202..

Б) 2 взрослых, Менорка, 1 линия, стандартный 2-х местный номер, ВВ, 9 дней с 30.04.202.

В) 5 взрослых, Хургада, 1 линия, 5\*\*\*\*\*, 5 одноместных стандартов, UALL, 14 дней с 26.03.202..

### **Практическое занятие № 7. Бронирование от компаний и использованием профессиональных программ**

**Задание №1.** Составьте гарантийное письмо от организации.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Прочитайте задания, создайте гарантийное письмо.

Компания «Дан» (г. Челябинск, ул. Тимирязева, 28) забронировала для Кочкина Ивана Ивановича из г. Челябинска в гостинице «Колос» г. Новосибирска номер люкс с 25.06.202.. по 30.06.202.., стоимость проживания составляет 2500руб. в сутки. Так как Кочкин И.И. прибывает в незнакомый ему город, компания заказала ему трансфер до гостиницы, сообщив в заявке на бронирование от 10.06.20.. что он прилетает рейсом 2516 Москва-Новосибирск в 13.15 местного времени. Гостиница «Колос» отправила подтверждение Кочкину И.И. под номером 0825. Дополнительно сообщив, что трансфер до гостиницы будет стоить 750руб.

### **Практическое занятие № 8. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях**

**Задание №1.** Составьте ответ на бронирование для группы иностранцев.

Цель: формирование умений ведения деловой переписки

ХОД ЗАНЯТИЯ: Прочитайте ситуации, ответьте письменно на проблему.

В службу бронирования гостиницы «Космос» г. Москвы поступила заявка на резервирование номеров для граждан Германии - Шнайдер Вальдемара, Шнайдер Инги, Шнайдер Клауса. . Турагенство «Вояж» (г. Москва, Семёновское шоссе, д.35, офис 808, тел +7-499-987-56-96, факс, +7-499-369-89-78) направило в гостиницу «Москва» заявку на резервирование номеров, категории – люкс с 31.08.202.. по 08.09.202.. для граждан Германии Шнайдер Вальдемара, Шнайдер Инги, Шнайдер Клауса. (срок действия визы – с 31.08.202.. до 15.09.202..) приезжающих в столицу с целью осмотреть достопримечательности. Также в заявке было указано, что семье Шнайдер необходим поздний выезд в 14.00.

### **Практическое занятие № 9. Диалоги с гостями при бронировании гостей**

**Задание №1.** Проведение деловой игры «Забронируйте номер в конкретной гостинице»

Цель: формирование умений технологического цикла обслуживания гостей.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Решите проблемную ситуацию в форме деловой игры.

Необходимо разбиться на группы по 5 человек. На обдумывание у вас есть 10 минут. После обсуждения 2-3 человека из группы в зависимости от ситуации выходят отвечать, остальные будут выступать в роли судей. И внимательно следить за ходом действия, отмечать, что было сделано правильно, а что неправильно.

1 группа: Задание: Петр Иванович Савельев решает забронировать в турагентстве «Клаб-тур» стандартный одноместный номер на Канарских островах в гостинице «Bitacora» 4\*\*\*\*, с полным пансионом с 02.05.2.. на 7 дней.

2 группа: Задание: Семья Ивановых (2 взр. + ребёнок 3 года) по телефону забронировала номер – апартаменты в гостинице «Малахит» г.Челябинск с 25.03.202.. по 30.03.202.., затем испугавшись конца света они изменили даты пребывания на: с 25.03.202.. по 27.03.202..

3 группа: Задание: Пенсионеры Булочкины Дмитрий Владимирович и Галина Степановна поехали отдыхать в Анапу. По приезду они решили забронировать номер категории «люкс» с 21.12.202.. по 1.01.202.. в отеле «Хилтон». В дополнительных услугах они запросили, чтоб каждое утро им приносили свежий букет цветов и фруктовую корзину.

4 группа: Задание: Турагентство «Планета» (г. Москва) забронировало у гостиницы «Нева» г. Санкт-Петербург места для группы из 15 человек с 01.01.202.. по 08.01.202.. (пять одноместных и пять двухместных стандартных номеров), дополнительно указали, что желательно, чтобы окна номеров выходили в город.

### **Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей. Заезд, прием и регистрация, обслуживание во время проживания**

#### **Практическое занятие № 1. Регистрация различных категорий граждан**

**Задание № 1.** Произнесите стандарт приветствия гостя по телефону, персонально (разбор конкретных ситуаций)

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование опыта выполнения стандартов обслуживания в гостиничном предприятии

ХОД ЗАНЯТИЯ: Повторите стандарт приветствия гостей по телефону, персональное приветствие. Обыграйте ситуацию.

#### **Практическое занятие № 2. Решение сложных ситуаций с гостем**

**Задание №1.** Решите ситуационные задачи по претензиям гостей

Цель: формирование опыта решения сложных ситуаций, возникающих при обслуживании гостя.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Повторите стандарт работы администратора при обслуживании гостя. Обыграйте ситуацию.

Гость на ресепшн сетует на то, что его ноутбук поврежден, ему нужно работать в номере, а также во время деловой встречи 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

Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошла горничная и застала его в момент, когда он вышел из душа и был «не совсем одет». Гость в бешенстве, уверяет, что она даже не извинилась, требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства.

Звонок из города, звонящий требует соединить с гостем, который проживает в отеле, затем начинает угрожать администратору.

Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору. Затем пытается ударить администратора.

Гость на ресепшн в панике, его обокрали в городе, украли все документы, подтверждающие личность. Просит сделать ему новый ключ от номера.

Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа

Гость подходит на стойку и сообщает, что у лифта на 2 этаже стоит пакет.

### **Практическое занятие № 3. Ответ на письменные жалобы гостей**

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование навыков устной речи и алгоритмов решений претензий потребителей гостиничных услуг

ХОД ЗАНЯТИЯ: Вспомните структуру содержания текста ответа на письменные жалобы гостей. Оформите письмо в соответствии с требованиями.

**Задание №1.** Ответьте письменно на претензии гостя

1) Спрошу 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 Греф

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

### **Практическое занятие № 4. Разработка программы анимационного обслуживания гостя**

**Задание № 1.** Создайте программу анимационного обслуживания для семьи с 3-х летним ребенком. Семья приехала из Нефтеюганска впервые в Челябинск и обратилась к вам на стойку регистрации со следующим пожеланием организацией им комплекса мероприятия.

1. Предложите культурную программу отдыха сроком на 1 день (осмотр достопримечательностей)
2. Разработайте план мероприятий для отдыха и развлечения семьи с ребенком (1 день)
3. Спланируйте выездное мероприятие в область (2 дня).
4. Подберите место для торжественного ужина семьи в канун отъезда из г.Челябинск.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование навыков анимационного обслуживания

ХОД ЗАНЯТИЯ: Оформите результаты работы в виде письма-обращения к гостю. Представьте гостю таблицу с кратким описанием мероприятий и примерной калькуляцией.

| № | День недели | Время | Место/ локация | Мероприятие | Калькуляция |
|---|-------------|-------|----------------|-------------|-------------|
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |
|   |             |       |                |             |             |

### **Практическое задание № 5. Задание на заполнение вахтовой книги**

**Задание №1.** Заполнить вахтовую книгу, используя ниже приведенные данные:

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование навыков работы с документационным обеспечением по обслуживанию гостей во время проживания в отеле

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Представьте гостю таблицу с кратким описанием мероприятий и примерной калькуляцией. Во время дежурства Ирины 16.03.20.. на фронтофисе день в гостинице прошел следующим образом:

На день заезда в гостиницу в 17.00 для VIP-персоны и к тому же постоянному гостю Михаилу Петрову необходимо организовать трансфер от аэропорта до гостиницы.

1. Выезд из # 205 ожидается рано утром в 05.00.
2. Семья Ивановых (2 взрослых и 1 ребенок) пожелала посетить театр в 21.00.
3. Гость из # 106 жалуется на шум внизу, возможно из-за работы прачечной гостиницы.
4. Персоналу гостиницы запрещено пользоваться зоной спа во время полной загруженности отеля.

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| Дата:                   | Сотрудник: |
| Заезд                   | _____      |
| Выезд                   | _____      |
| Номера                  | _____      |
| Техника                 | _____      |
| Работа:                 | _____      |
| Особые пожелания гостей | _____      |
| Претензии               | _____      |
| Другое:                 | _____      |

### **Практическое занятие № 6. Решение ситуационных задач по регистрации конкретной категории гостей**

**Задание №1:** Выполните модуль процедуры заселения потребителей гостиничных услуг по примерным сценариям.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование навыков регистрации потребителей гостиничных услуг

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Используя стандарт регистрации гостя, обыграйте ролевые игры:

1. Регистрация (check-in) администратором индивидуального гостя на русском языке. Предварительное бронирование одноместного номера с питанием по типу «полный пансион» было оплачено кредитной картой.
2. Регистрация (check-in) администратором группы гостей на русском языке. Предварительное бронирование 3 двухместных номеров с питанием по типу «полный пансион» было сделано компанией.
3. Регистрация (check-in) walk-in гостя на русском языке. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «завтрак».

4. Регистрация (check-in) администратором индивидуального гостя на английском языке. Предварительное бронирование сделано с питанием «полупансион».
5. Регистрация (check-in) администратором группы гостей на английском языке. Предварительное бронирование 3 одноместных номеров с питанием по типу «завтрак» было сделано турфирмой.
6. Регистрация (check-in) walk-in гостя на английском языке. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «полный пансион».
7. Регистрация (check-in) иностранного гостя Ближнего Зарубежья на русском языке. Предварительное бронирование одноместного номера с питанием по типу «завтрак» было оплачено банковским переводом.
8. Регистрация (check-in) иностранного гостя Дальнего Зарубежья на английском языке. Предварительное бронирование одноместного номера с питанием по типу «завтрак» было сделано турфирмой.

### **Практическое занятие № 7. Ролевая игра «Сопровождение гостя до номера»**

#### **Задание № 1.** Обыграйте стандарт сопровождения гостя до номера

Цель: закрепление теоретического материала по теме, отработка стандарта сопровождения гостя до номера

ХОД ЗАНЯТИЯ: Опираясь на стандарт сопровождения гостя до номера, обыграйте ситуацию. При проигрывании стандарта необходимо использовать средства видеосъемки

### **Практическое занятие № 8. Работа со счетом гостя: расчет стоимости проживания в отеле**

#### **Задание № 1.** Рассчитайте стоимость проживания гостей, оформите счет

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование практических умений начислений на счета гостей оказанных услуг

ХОД ЗАНЯТИЯ: Опираясь на правила Предоставления гостиничных услуг в РФ, произведите расчет стоимости проживания:

Заезд: 16.05.2017 с 12.00

Выезд 20.05.2017 в 14.00

стоимость номера в сутки 2500 руб.

Заезд: 12.05.2017 с 10.00

Выезд 16.05.2017 в 16.00

стоимость номера в сутки 2450 руб.

Заезд: 25.05.2017 с 08.00

Выезд 26.05.2017 в 11.00

стоимость номера в сутки 3450 руб

### **Практическое занятие № 9. Решение ситуационных задач по выписке конкретной категории гостей**

#### **Задание № 1.** Разбор конкретных ситуаций.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование практических умений обслуживания гостя (подготовки счетов, расчета за проживание и доп.услуги).

ХОД ЗАНЯТИЯ: 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 № 10. Выписка гостя: составление промежуточного счета**

#### **Задание №1.** Оформите промежуточный счет потребителям гостиничных услуг

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование практических умений проведения кассовых операций при выписке промежуточного счета гостю

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Выполните модуль процедуры выселения потребителей гостиничных услуг по примерным сценариям:

1. Выписка администратором индивидуальному гостю промежуточного счета. Оплата услуг осуществляется гостем за счет кредитной карты.
2. Выписка (check-out) администратором группе гостей промежуточного счета.
3. Выписка (check-out) администратором вип-гостю промежуточного счета.
4. Выписка (check-out) администратором молодой паре, бронировавшей свое проживание в отеле через турфирму промежуточного счета.
5. Выписка группе гостей спортсменов, проживавших в отеле полностью за счет Спортивного Комитета промежуточного счета.
6. Выписка (check-out) администратором индивидуальному гостю промежуточного счета. Оплата гостем осуществляется наличными денежными средствами.

### **Практическое занятие № 11. Выписка гостя: окончательный расчет с потребителем гостиничных услуг**

**Задание № 1.** Оформите счет гостя, используя ситуации ниже:

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование практических умений работы в АСУ

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Выполните практическое занятие в АСУ «Опера»: модуль «Служба приема»: выписка гостя, модуль «Кассир», используя следующие данные:

25/04/20..

08.00

Гость Heizman Adolf с супругой Gabrielle выезжают из гостиницы. Его телефонный счет составляет 425€ и еще не начислен на счет. Стоимость двухместного номера составляет € 350 в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa.

Задание:

25/04/20..

14.00

Gerda Holl с другом Heibert Loidl (14/01/64) выезжают 25.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 400€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет дорожными чеками American Express.

Задание:

27/04/20..

13.05

Hannelore Stellah с 18-летним сыном выезжают 27.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 420€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами.

Задание:

25/04/20..

13.05

Ulrike Stohmeier с мужем выезжают 25.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 440€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa

Задание:

13/04/20..

13.20

Marice Charles с дочерью выезжают 27.04.20... Стоимость двухместного номера люкс составляет 438€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами

**МДК 02.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ  
НОМЕРНЫМ ФОНДОМ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

**РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ГОСТИНИЧНОГО  
КОМПЛЕКСА**

**Тема 2.1 Управление деятельностью сотрудников службы обслуживания и  
эксплуатации номерного фонда**

**Практическое занятие № 1. Составление персональных заданий горничным и  
супервайзерам**

**Задание №1.** Составьте график работ для отдела горничных, рассчитав объем работ на каждого сотрудника.

Цель – формирование навыков работы при распределении обязанностей и графика работы горничных.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Выполните задания, изучив следующие условия:

- отдел работает в 2 смены – с 9:00 до 18:00 и с 9:00 до 21:00;
- максимальное количество смен в неделю – 6 (при 9-часовом рабочем дне), и 5 (при 12-ти часовом рабочем дне).
- отель сильно загружен в выходные;
- есть Room Service и Вечерний сервис;
- в отеле 100 номеров на 7 этажах;
- в отеле 2 ресторана, лобби-бар, бассейн с баром, 4 конференц-зала;
- в отделе работает 10 горничных, 6 уборщиц, 4 уборщика.

График горничных

|             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <i>ПН</i>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <i>ВТ</i>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <i>СР</i>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <i>ЧТ</i>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <i>ПТ</i>   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <i>СУБ</i>  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| <i>ВСКР</i> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

График уборщиц/уборщиков

|           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| <i>ПН</i> |   |   |   |   |   |   |
| <i>ВТ</i> |   |   |   |   |   |   |
| <i>СР</i> |   |   |   |   |   |   |
| <i>ЧТ</i> |   |   |   |   |   |   |
| <i>ПТ</i> |   |   |   |   |   |   |

|      |  |  |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|--|--|
| СУб  |  |  |  |  |  |  |
| ВСКР |  |  |  |  |  |  |

## Практическое занятие № 2. Оформление контроля качества уборки номеров

**Задание № 1.** Определите параметры оценки качества уборки номерного фонда отеля.

Цель: закрепление теоретического материала по теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Используя критерии оценки качества уборки номерного фонда, оцените работу коллеги.

## Практическое занятие № 3. Составление листов рабочих заданий для горничных.

**Задание № 1.** Разработать рабочий лист – задание на смену для горничной по образцу (шаблону), представленного ниже

Цель: Составление рабочего листа - задания для горничных.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Рассмотрите примерный лист заданий горничной, составьте собственный образец.

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Рабочий лист (шаблон)</b>                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Смена 07:00-19:00. Горничная <u>xxx</u>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Work tasks / Задание на работу.                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Shift Public / Гостевая зона                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data / Дата _____                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Получить ключи от залов – 8:00                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Телега P/s 1                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7:00–7:15                                                                                                                                                                                                | <b>Ресторан</b> – собрать мусор, протереть пыль. <b>Бар ресторана</b> – консоли, столики, кресла, диваны пропылесосить (поправить подушки) пыль, и крошки, полы – ковролин пылесосить, вымыть мрамор. Мусор под стульями барной стойки убрать, металлический поручень барной стойки протереть!                                                                                |
| 7:15–7:40                                                                                                                                                                                                | <b>Lobby – гостевые туалеты: муж., жен., инвал.</b> Залить на влажные унитазы и писсуары под ободок R-1, выбросить                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8:35–9:00                                                                                                                                                                                                | <b>Служебные туалеты на 1 этаже + офис + уборка офисов, вынос мусора, пылесосить 1 этаж.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9:00–9:10                                                                                                                                                                                                | <b>Тренинг в офисе хаускипинг.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 9:10–9:20                                                                                                                                                                                                | <b>Центральный вход</b> – обе стороны, очистить пепельницы, витражи со всех сторон, двери, столы, кресла, диваны, консоли, под панно деревянная панель, пропылесосить без насадки решётки на входах, вымыть полы камень + <b>площадки гостевой лестницы (2 шт.)</b> – витражи, перила, плитусы, пол. Банкомат протереть от пыли. Гостевая лестница из Lobby в конференц-залы. |
| 9:20–10:00                                                                                                                                                                                               | <b>Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница.</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10:00–10:30                                                                                                                                                                                              | <b>Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе + площадка гостевого лифта + пепельница.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10:30–11:00                                                                                                                                                                                              | <b>Тренажерный зал. + уборка + уборка пепельниц на всех этажах.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11:00–12:00                                                                                                                                                                                              | <b>Ресторан</b> – диванчики и стулья, ножки стульев, блины столов, подоконники, батареи, картины, плитусы, деревянные полы протираются спецмопом с дозатором. Зеркала со склизом. <b>Бар ресторана</b> – консоли, столики, кресла, диваны (поправить подушки): без пыли и крошек, полы: ковролин пылесосить, вымыть мрамор.                                                   |
| 12:05–12:15                                                                                                                                                                                              | <b>Тренажерный зал + пепельницы на этажах.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12:15–12:30                                                                                                                                                                                              | <b>Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница.</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12:30–13:00                                                                                                                                                                                              | <b>Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе собрать мусор + площадка гостевого лифта + пепельница.</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13:00–13:30                                                                                                                                                                                              | <b>ОБЕД.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 13:30–14:00                                                                                                                                                                                              | <b>Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница, пепельницы на этажах.</b>                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14:00–14:15                                                                                                                                                                                              | <b>УБОРКА раздевалок кухни</b> Залив R-1 по ободку влажного туалета, керамика – R-2,стекло и стены – R-3, доложить ручные полотенца, туалетную бумагу, проверить диспенсеры, вымыть душевые, полы. Пыль на шкафах!. <b>Полы от служебной столовой и далее по коридору, включая площадку лифта дебаркадера и сам лифт (ставить знак «Мокрые полы»!).</b>                       |
| 14:15–15:00                                                                                                                                                                                              | <b>УБОРКА раздевалок и туалетов на минус 1 этаже</b> Залив R-1 по ободку влажного туалета керамика – R-2,стекло и стены – R-3, доложить ручные полотенца, туалетную бумагу, проверить мыло + Место для курения.                                                                                                                                                               |
| 15:00–15:30                                                                                                                                                                                              | <b>Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница.</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 15:30–16:00                                                                                                                                                                                              | <b>Уборка офисов + офис генерального менеджера на 1 этаже + тренажерный зал + выбросить мусор из офисов 2 этажа + уборка пепельниц на всех этажах.</b>                                                                                                                                                                                                                        |
| 16:00–16:30                                                                                                                                                                                              | <b>Уборка раздевалки 5 этажа + уборка офисов 5 этажа.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 16:30–17:00                                                                                                                                                                                              | <b>Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе + площадка гостевого лифта + пепельница.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17:00–17:45                                                                                                                                                                                              | <b>Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница + пепельницы на этажах.</b>                                                                                                                                                                                                                                       |
| 17:45–18:00                                                                                                                                                                                              | <b>Служебные туалеты 1 этажа.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 18:00–18:30                                                                                                                                                                                              | <b>Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи со всех сторон склизом + мал. ст. лестница + ЗАЛЫ на 1 этаже</b>                                                                                                                                                                                                                               |
| 18:30–18.45                                                                                                                                                                                              | <b>УЖИН.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 18:45–19:00                                                                                                                                                                                              | <b>Залив моющих средств, получение уборочных материалов, комплектация тележки.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (Образец рабочего листа дан с сохранением выражений и оборотов реального образца задания в гостинице. Регулярно повторяющиеся задания / помещения выделяются различным цветовым тоном, для наглядности). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

работе:  
и других

ничной к

ничной к

стаканы,  
тапочки,  
итвенные

грязного

- Во время уборки тележка ставится у дверей номера, перекрывая его.
- Никогда не оставляйте тележку и пылесос без присмотра. На время обеда закатывайте тележку в инвентарную комнату
- На тележке не должны висеть салфетки и лежать посторонние предметы.
- По окончании смены тележку необходимо закатить в инвентарную комнату и убрать всё лишнее.

Цель: Выполнение и закрепление навыков комплектации тележки для горничной.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выполните подготовку и комплектацию тележки для горничной к работе по схеме.

### **Практическое занятие № 5. Технология уборки номеров**

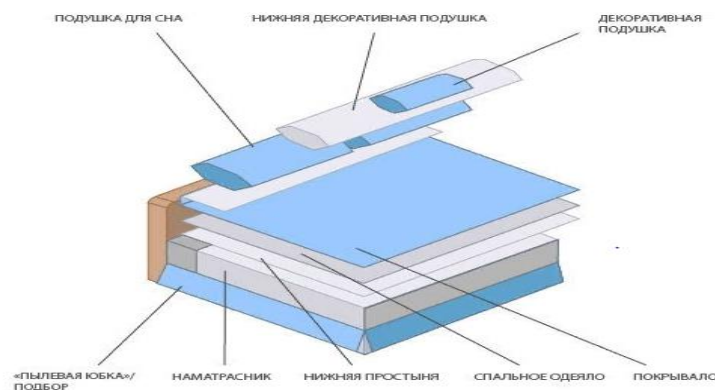
**Задание №1.** Заправка постелей. Смена постельного белья в закрепленных номерах.

Цель: Выполнение и закрепление правил технологии выполнения заправки постелей и смены постельного белья.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выполните заправку кровати по следующей схеме:

#### **Технология выполнения заправки кровати**

- Чистый и выглаженный подзор или «пылевую юбку» надевают поверх матраса или на каркас кровати.
- Подзор или «пылевая юбка» должна быть равномерно расправлена до пола по всему периметру.
- Оденьте наматрасник.
- Постелите и разгладьте простынь. Края изделия должны свободно спускаться.
- Заправьте простынь под матрас:
- Берете простынь, ровно застилаете ее на матрас, боковые края заправляете в края матраса, оставляя углы свободными. Приподнимаете простыню, формируете 45-градусный угол и заправляете свисающий конец под матрас. Простынь заправлена идеально ровно без складок и неровностей.
- Заправьте одеяло в пододеяльник и постелите одеяло на заправленную простынь.
- Уложите одеяло так, чтобы оно не доходило до изголовья кровати на расстояние, равное ширине подушки.
- Одеяло можно оставить свободным, а можно заправить его края под матрас.
- Постелите покрывало, оно должно быть больше по размеру. Его края могут доставать до пола.
- Оденьте наволочки на подушки (если есть наперник, то одеваем сначала его и так, чтобы молния оказалась в закрытой части наволочки) и положите их в изголовье.
- Украсьте поверхность кровати декоративными подушками
- Поправьте края покрывала между тумбочкой и кроватью, уберите складки.



**Задание №2.** Расставьте в правильном порядке уборочные работы в номере.

Цель: Выполнение и закрепление правил технологии выполнения уборочных работ в номере.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выполните уборочные работы по следующей схеме:

- уборка кровати
- проветривание
- уборка санузла
- вытирание пыли
- мытье посуды
- чистка мягкой мебели
- чистка ковровых поверхностей/ мытье пола

### **Практическое задание № 6. Составление описания процедуры уведомления гостя об уборке номера.**

**Задание № 1.** Составьте процедуру уведомления гостя об уборке номера.

Цель: Закрепление правил уведомления гостя об уборке номера.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Составьте диалог по уведомлению гостя об уборке номера по шаблону, приведённому ниже:

Перед тем, как войти в номер гостя, горничная должна:

- а) три раза постучать в дверь и представиться "Горничная..." ИЛИ "Уборка номера";
  - б) если гость не ответил –открыть дверь своим ключом.
- Если гость в номере, то вежливо спросите: «Доброе утро (день, вечер), я горничная (имя). Могу я произвести уборку?»

Получив отрицательный ответ, поинтересуйтесь:

- «В какое, удобное для Вас время, можно произвести уборку?»
- Получив ответ о времени или отказ от уборки, вежливо скажите: «Извините за беспокойство, приятного отдыха»
- Выйдите из номера. Произведите уборку позже.
- Если от уборки гость отказался, сообщите об этом супервайзеру.

Получив утвердительный ответ:

- Горничная приступает к уборке в номере согласно стандартам.

### **Практическое задание № 7. Контроль и комплектация мини-бара**

Цель: Совершенствование навыков контроля и комплектации мини-бара.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Разыграйте ситуацию «Контроль и комплектация мини-бара».

Используйте для этого бланк, приведенный ниже.

#### **MINI-BAR CHECKLIST**

| <i>Безалкогольные напитки</i> |                             |        |      |
|-------------------------------|-----------------------------|--------|------|
|                               |                             | КОЛ-ВО | ЦЕНА |
| Coca-Cola                     | Кока-кола                   |        |      |
| Sprite                        | Спрайт                      |        |      |
| Fanta                         | Фанта                       |        |      |
| Schweppes                     | Швепс                       |        |      |
| Juice Nico (assorted)         | Сок Нико (в ассортименте)   |        |      |
|                               |                             |        |      |
| <i>Алкогoльные напитки</i>    |                             |        |      |
|                               |                             | КОЛ-ВО | ЦЕНА |
| Martini Bianco                | Мартини Бьянко              |        |      |
| Sparkling Cinzano Asti        | Шампанское Чинзано Асти     |        |      |
| Sunrise Chardonnay            | Вино Санрайз Шардонне       |        |      |
| Sunrise Cabernet Sauvign      | Вино Санрайз Каберне Совин. |        |      |

ДАТА: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

НОМЕР КОМНАТЫ: \_\_\_\_\_

ОБЩАЯ СУММА: \_\_\_\_\_

ГОРНИЧНАЯ: \_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТОР: \_\_\_\_\_

## МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ

### РАЗДЕЛ 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ

#### Тема 3.1 Основы гостиничного маркетинга

##### **Практическое занятие № 1. Анализ видов и концепции маркетинга гостиничного предприятия**

**Задание №1.** Выполнение групповых заданий и заслушивание отчетов и презентаций по их результатам на темы: «Анализ видов и концепции маркетинга гостиничного предприятия. Выявление основных составляющих среды маркетинга конкретного отеля. SWOT и PEST-анализ. Формулирование комплекса маркетинга отеля. Анализ структуры и функций маркетинговой службы отеля.»

Цель: рассмотрение основ гостиничного маркетинга, его внешней и внутренней среды.

ХОД ЗАНЯТИЯ: выполнение групповых заданий и заслушивание отчетов и презентаций на следующие темы:

1. Анализ видов и концепции маркетинга гостиничного предприятия.
2. Выявление основных составляющих среды маркетинга конкретного отеля. SWOT и PEST-анализ.
3. Формулирование комплекса маркетинга отеля.
4. Анализ структуры и функций маркетинговой службы отеля.

**Задание №2.** Выполните творческие задания

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования и применять полученные знания на практике.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Выберите гостиничное предприятия и дайте его краткую характеристику.

##### *Характеристика организации*

| Критерии                                             | Информация |
|------------------------------------------------------|------------|
| 1. Название (в т.ч. полное), логотип                 |            |
| 2. Дата создания/выхода на местный рынок             |            |
| 3. Сферы деятельности                                |            |
| 4. Основные виды продуктов, направления деятельности |            |
| 5. Дополнительная информация                         |            |

2. Классифицируйте виды маркетинга, используемые в данном отеле.

*Классификация видов маркетинга, используемых в организации*

| Основание классификации                                         | Вид(ы) | Обоснование (примеры) |
|-----------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|
| 1. По уровню реализации                                         |        |                       |
| 2. По предмету                                                  |        |                       |
| 3. В зависимости от размера охваченного рынка                   |        |                       |
| 4. В зависимости от состояния спроса                            |        |                       |
| 5. В зависимости от длительности и периодичности сотрудничества |        |                       |

3. Выделите основную (ые) концепции маркетинга, применяемую (ые) в выбранной для анализа гостинице.

*Концепция маркетинга*

| Название концепции | Обоснование (примеры) |
|--------------------|-----------------------|
|                    |                       |
|                    |                       |

**Практическое занятие № 2. Выявление основных составляющих среды маркетинга конкретного отеля. SWOT и PEST-анализ.**

**Задание № 1.** Охарактеризуйте маркетинговую среду гостиничного предприятия, используя методы SWOT и PEST- анализа.

Цель: закрепление теоретического материала по теме, формирование аналитических умений.

ХОД ЗАНЯТИЯ: 1. Провести PEST-анализ внешней макросреды выбранного предприятия. Результаты занести в таблицу 6. Сформулировать примерные рекомендации.

2. Провести SWOT-анализ среды выбранного предприятия. Результаты занести в таблицу. Сформулировать выводы и рекомендации.

3. Подготовить презентацию по результатам выполнения заданий (5-10 слайдов на 5-7 минут).

*Характеристика маркетинговой среды гостиничного предприятия*

| Элемент среды             | Характеристика | Степень и характер влияния на организацию |
|---------------------------|----------------|-------------------------------------------|
| <b>Внутренняя среда</b>   |                |                                           |
|                           |                |                                           |
|                           |                |                                           |
|                           |                |                                           |
|                           |                |                                           |
| <b>Внешняя микросреда</b> |                |                                           |
|                           |                |                                           |
|                           |                |                                           |
|                           |                |                                           |
|                           |                |                                           |
|                           |                |                                           |
| <b>Внешняя макросреда</b> |                |                                           |
|                           |                |                                           |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*PEST-анализ гостиничного предприятия*

| Фактор          | Вероятность появления | Влияние | Реакция |
|-----------------|-----------------------|---------|---------|
| Экономические   |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
| Политические    |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
| Социальные      |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
| Технологические |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |
|                 |                       |         |         |

**Выводы по PEST-анализу:**

*SWOT-анализ гостиничного предприятия*

| Сильные стороны | Слабые стороны |
|-----------------|----------------|
| 1)              | 1)             |
| 2)              | 2)             |
| 3)              | 3)             |
| 4)              | 4)             |
| 5)              | 5)             |

| Возможности                | Угрозы                     |
|----------------------------|----------------------------|
| 1)<br>2)<br>3)<br>4)<br>5) | 1)<br>2)<br>3)<br>4)<br>5) |

Выводы по SWOT-анализу:

### Практическое занятие № 3. Формулирование комплекса маркетинга отеля

**Задание №1.** Кратко охарактеризуйте основные элементы комплекса гостиничного маркетинга.

*Таблица 1. Комплекс маркетинга*

| 4P                               | Характеристика |
|----------------------------------|----------------|
| Товар ( <i>Product</i> )         |                |
| Цена ( <i>Price</i> )            |                |
| Место ( <i>Place</i> )           |                |
| Продвижение ( <i>Promotion</i> ) |                |

### Практическое задание № 4. Анализ структуры и функций маркетинговой службы отеля

**Задание №1.** Зарисуйте структуру и выделите основные обязанности службы маркетинга анализируемого вами гостиничного предприятия (рис.1, таблица 1).

Цель: закрепление теоретических знаний организационной структуры и функций структурных подразделений гостиничного предприятия.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Зарисовать схему управления маркетингом гостиничного предприятия и описать функции сотрудников отдела.

*Рис. 1. Структура службы управления маркетингом гостиничного предприятия или иного средства размещения*

*Таблица 1. Функциональные обязанности элементов службы управления маркетингом отеля*

| Элемент службы управления маркетингом | Функции |
|---------------------------------------|---------|
|                                       |         |
|                                       |         |
|                                       |         |
|                                       |         |
|                                       |         |

### Тема 3.2. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг

**Практическое занятие №1. Выбор и обоснование методов и форм маркетинговых исследований конкретного гостиничного предприятия**

**Задание №1.** Выполните групповые задания и заслушайте отчетов и презентаций по их результатам на темы: «Методы и формы маркетинговых исследований гостиничного

рынка. Выбор и обоснование методов и форм маркетинговых исследований конкретного гостиничного предприятия».

Цель: рассмотреть формы и методы маркетинговых исследований и обосновать их выбор для использования в маркетинге конкретного гостиничного предприятия.

ХОД ЗАНЯТИЯ: выполнение групповых заданий и заслушивание отчетов и презентаций на следующие темы:

1. Методы и формы маркетинговых исследований гостиничного рынка.
2. Выбор и обоснование методов и форм маркетинговых исследований конкретного гостиничного предприятия.

**Задание №2.** Выполните самостоятельно творческие задания

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования и применять полученные знания на практике.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выполните творческие задания для самостоятельной работы:

1. Ознакомьтесь с материалом по маркетинговым исследованиям.
2. Охарактеризуйте методы маркетинговых исследований, которые Вы применяли, выполняя предыдущие задания по маркетингу.

#### *Методы маркетинговых исследований*

| Методы                           | Содержание | Примеры |
|----------------------------------|------------|---------|
| 1. Сбор вторичных данных         |            |         |
| 2. Сбор первичных данных         |            |         |
| 2.1. Качественные исследования   |            |         |
| 2.2. Количественные исследования |            |         |
| 2.3. Смешанные методики          |            |         |

3. Составьте опросник по любому (любым) маркетинговым аспектам деятельности организации: 10 вопросов, использование всех пяти типов шкал ОБЯЗАТЕЛЬНО

### **Тема 3.3 Анализ потребительского поведения в гостиничном маркетинге**

**Практическое занятие № 1. Составление потребительских профилей отеля. Расчет CLV для каждого профиля.**

**Задание №1.** Выполните групповые задания и заслушайте отчетов и презентаций по их результатам на темы: «Составление потребительских профилей отеля. Расчет CLV для каждого профиля. Анализ рисков для гостей отеля. Проектирования стратегий работы с рисками. Оценка степени лояльности клиентов отеля. Работа с отзывами гостей».

Цель: анализ целевой аудитории отеля, оценка степени лояльности гостей на основе анализа отзывов потребителей, потребительских рисков, разработка мероприятий по управлению рисками

ХОД ЗАНЯТИЯ: выполнение групповых заданий и заслушивание отчетов и презентаций на следующие темы:

1. Составление потребительских профилей отеля. Расчет CLV для каждого профиля.
2. Анализ рисков для гостей отеля. Проектирования стратегий работы с рисками.
3. Оценка степени лояльности клиентов отеля. Работа с отзывами гостей.

**Задание №2.** Выполните творческие задания для самостоятельной работы

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования и применять полученные знания на практике.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Прочитайте задания, решите поставленные задачи и заполните таблицу.

1. Дайте характеристику типов гостей отеля, используя любую из известных вам классификаций. Выбор подхода к классификации обоснуйте. Допускается составление авторских классификаций с обоснованием классификационных признаков. Обоснование и классификацию гостей занесите в таблицу.

*Типы гостей отеля*

| Обоснование выбора модели классификации гостей: |                          |                              |
|-------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Тип гостя                                       | Подробная характеристика | Потребительские предпочтения |
|                                                 |                          |                              |
|                                                 |                          |                              |
|                                                 |                          |                              |
|                                                 |                          |                              |
|                                                 |                          |                              |
|                                                 |                          |                              |
|                                                 |                          |                              |

2. Составьте потребительские профили гостей отеля (3-5 профилей), заполнив таблицу

*Профили гостей отеля*

| Номер профиля                                                                         | Гость 1 | Гость 2 | Гость 3 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Имя                                                                                   |         |         |         |
| Пол                                                                                   |         |         |         |
| Возраст                                                                               |         |         |         |
| Внешность (можно фото)                                                                |         |         |         |
| Внешность (можно фото)                                                                |         |         |         |
| Социальное положение                                                                  |         |         |         |
| Место жительства (страна, город, район, климатические особенности)                    |         |         |         |
| Место работы, должность, образование                                                  |         |         |         |
| Доход (ежемесячный доход, структура расходов, стоимость имущества, сбережения и т.д.) |         |         |         |
| Интересы, увлечения                                                                   |         |         |         |
| Семья, дети, отношения                                                                |         |         |         |
| Какие проблемы волнуют                                                                |         |         |         |
| Чего боится                                                                           |         |         |         |
| Что его воодушевляет                                                                  |         |         |         |

|                                                             |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Кто у него враг № 1                                         |  |  |  |
| Цели                                                        |  |  |  |
| Какому социальному стереотипу желает соответствовать        |  |  |  |
| Какие читает газеты и журналы                               |  |  |  |
| Какие посещает сайты и форумы                               |  |  |  |
| В каких соц. сетях общается                                 |  |  |  |
| Какие телепередачи смотрит                                  |  |  |  |
| Какое радио слушает                                         |  |  |  |
| Какие выставки, конференции, тренинги, семинары посещает    |  |  |  |
| Какие книги читает                                          |  |  |  |
| Как часто покупает у вас                                    |  |  |  |
| Средняя сумма чека                                          |  |  |  |
| Сколько денег потратит за время сотрудничества с вами (CLV) |  |  |  |
| Другие важные характеристики                                |  |  |  |

3. Опишите подробно, что нужно сделать гостю отеля на пути от возникновения у него потребности до получения услуги (окончания цикла обслуживания). Результаты анализа представьте в таблице.

*Точки контакта с гостем отеля*

| Действие гостя | Точки контакта | Взаимодействие, впечатления гостя | Оценка | Рекомендации по улучшению |
|----------------|----------------|-----------------------------------|--------|---------------------------|
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |
|                |                |                                   |        |                           |

**Практическое занятие № 2. Анализ рисков для гостей отеля. Проектирования стратегий работы с рисками.**

**Задание №1.** Охарактеризуйте потребительские риски гостей отеля. Предложите меры по реагированию на них.

Цель: закрепление теоретического материала по теме

ХОД ЗАНЯТИЯ: Решите поставленные задачи, заполните представленные таблицы.

*Потребительские риски гостя отеля*

| Описание риска | Стратегии реагирования | Ответственный |
|----------------|------------------------|---------------|
|                |                        |               |
|                |                        |               |
|                |                        |               |
|                |                        |               |
|                |                        |               |
|                |                        |               |
|                |                        |               |
|                |                        |               |
|                |                        |               |

**Практическое занятие № 3. Разработка мероприятий по повышению лояльности гостей**

**Задание №1.** Разработайте мероприятия по повышению лояльности гостей

Цель: изучить основные потребности целевых групп гостей и разработать мероприятия для их лояльности, расширение и закрепление знаний по пройденной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Предложите не менее 10 возможных вариантов программ лояльности для гостей отеля, в основе которых будут лежать не скидки и денежное поощрение, а разнообразие дополнительных услуг гостиницы.

**Задание №2.** Проанализируйте отзывы гостей отеля, выделите факторы, положительно и отрицательно влияющие на их лояльность данному гостиничному предприятию.

Цель занятия: формирование клиентоориентированного подхода в индустрии гостеприимства.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выполните задания, заполнив представленные таблицы.

*Факторы потребительской лояльности отеля (из отзывов гостей)*

| Положительные отзывы | Факторы, формирующие потребительскую лояльность | Отрицательные отзывы | Факторы, отрицательно влияющие на потребительскую лояльность |
|----------------------|-------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------|
|                      |                                                 |                      |                                                              |
|                      |                                                 |                      |                                                              |
|                      |                                                 |                      |                                                              |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Тема 3.4 Сегментация и позиционирование на рынке гостиничных и ресторанных услуг

**Практическое занятие № 1. Выявление базовых сегментов рынка гостиничного предприятия. Сегментация по потребителям и конкурентам**

**Задание №1.** Выполните групповые задания и заслушайте отчетов и презентаций по их результатам на темы: «Выявление базовых сегментов рынка гостиничного предприятия. Сегментация по потребителям и конкурентам. Выбор концепции позиционирования, формулирование миссии конкретного отеля».

Цель – закрепление теоретического материала по теме.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** выполнение групповых заданий и заслушивание отчетов и презентаций на следующие темы:

1. Выявление базовых сегментов рынка гостиничного предприятия. Сегментация по потребителям и конкурентам.
2. Выбор концепции позиционирования, формулирование миссии конкретного отеля.

**Задание №2.** Выполните творческие задания самостоятельно

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования и применять полученные знания на практике.

1. Проведите потребительскую сегментацию рынка отеля (таблица 1).

*Основные потребительские сегменты отеля*

| Признаки сегментации | Характеристика сегмента |
|----------------------|-------------------------|
|                      |                         |
|                      |                         |
|                      |                         |
|                      |                         |
|                      |                         |

2. Сегментация по конкурентам. Выделите основных конкурентов предприятия. Помните, что они могут быть как прямыми, так и косвенными.

*Реестр конкурентов гостиничного предприятия*

| Список конкурентов |          |                  | Прямые и косвенные конкуренты |        |           |
|--------------------|----------|------------------|-------------------------------|--------|-----------|
| №                  | Название | Краткое описание | ключевой                      | прямой | косвенный |
|                    |          |                  |                               |        |           |
|                    |          |                  |                               |        |           |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

3. Проведите качественный сравнительный анализ ключевых (или прямых) конкурентов по выбранным вами критериям (чем больше значимых критериев, касающихся он- и оффлайновой деятельности предприятия будет выделено, тем более достоверным считается анализ).

*Сравнительный качественный анализ конкурентов*

| Критерии | Наша отель | Конкурент 1 | Конкурент 2 и т.д. |
|----------|------------|-------------|--------------------|
| 1.       |            |             |                    |
| 2.       |            |             |                    |
| 3.       |            |             |                    |
| 4.       |            |             |                    |
| 5.       |            |             |                    |
| 6.       |            |             |                    |
| 7.       |            |             |                    |
| 8.       |            |             |                    |
| 9.       |            |             |                    |
| 10.      |            |             |                    |
| 11.      |            |             |                    |
| 12.      |            |             |                    |

4. Составьте многоугольник конкурентоспособности, используя критерии из 1-й колонки таблицы (рис. 1):

1) определите ключевые критерии товара компании, которые влияют на приверженность и удовлетворенность товаром, прибыль от продажи товара и привлекательность товара для целевой аудитории.

2) оцените конкурентоспособность вашего товара и товара конкурентов по 10-ти бальной шкале, где 1 — самый низкий балл, а 10 — максимальный балл.

3) составьте план действий по улучшению конкурентоспособности товара по тем критериям, которые ниже конкурентов.

*Сравнительный количественный анализ конкурентов*

| Критерии | Наша отель | Конкурент 1 | Конкурент 2 и т.д. |
|----------|------------|-------------|--------------------|
| 1.       |            |             |                    |
| 2.       |            |             |                    |
| 3.       |            |             |                    |
| 4.       |            |             |                    |
| 5.       |            |             |                    |

|     |  |  |  |
|-----|--|--|--|
| 6.  |  |  |  |
| 7.  |  |  |  |
| 8.  |  |  |  |
| 9.  |  |  |  |
| 10. |  |  |  |
| 11. |  |  |  |
| 12. |  |  |  |

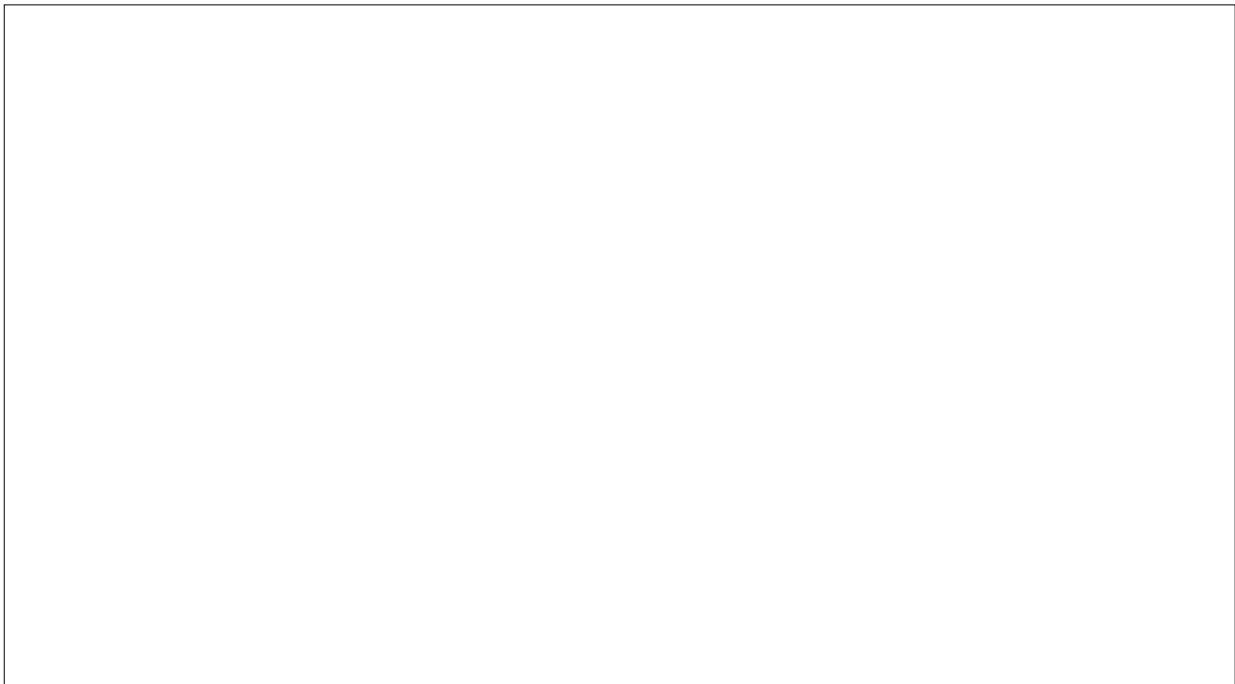


*Рис. 1. Многоугольник конкурентоспособности отеля*

4. Сделайте выводы о конкурентных преимуществах и недостатках гостиничного предприятия.

*Конкурентные преимущества и недостатки гостиничного предприятия*

| Конкурентные преимущества | Конкурентные недостатки |
|---------------------------|-------------------------|
|                           |                         |
|                           |                         |
|                           |                         |
|                           |                         |
|                           |                         |
|                           |                         |
|                           |                         |

**Практическое занятие № 2. Выбор концепции позиционирования, формулирование миссии конкретного отеля.**

**Задание №1.** Выделите или предложите основные стратегии позиционирования отеля

Цель – закрепление теоретического материала по теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выполните задание, заполнив таблицу.

*Основные стратегии позиционирования отеля*

| Целевые сегменты | Стратегии позиционирования |
|------------------|----------------------------|
|                  |                            |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Тема 3.6 Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства

#### Практическое занятие № 1. Анализ видов маркетинговых коммуникаций отеля и их результативности

**Задание №1.** Выполните групповые задания и заслушайте отчетов и презентаций по их результатам на темы: «Анализ видов маркетинговых коммуникаций отеля и их результативности. Анализ сайта отеля и СММ. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговых коммуникаций гостиничного предприятия».

Цель: проанализировать систему маркетинговых коммуникаций отеля и предложить рекомендации по повышению их эффективности».

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** выполнение групповых заданий и заслушивание отчетов и презентаций на следующие темы:

1. Анализ видов маркетинговых коммуникаций отеля и их результативности.
2. Анализ сайта отеля и СММ.
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговых гостиничного предприятия.

**Задание №2.** Выполните творческие задания для самостоятельной работы

Цель – проверить и оценить качество усвоения материала по теме и умение анализировать конкретный объект исследования и применять полученные знания на практике.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Дайте характеристику основным видам маркетинговых коммуникаций, которые использует анализируемое вами гостиничное предприятие.

#### *Характеристика видов маркетинговых коммуникаций отеля*

| Виды маркетинговых коммуникаций | Характеристика (что и как делается) | Достоинства | Недостатки |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------------|------------|
| Реклама                         |                                     |             |            |
| Стимулирование сбыта            |                                     |             |            |
| Связи с общественностью (PR)    |                                     |             |            |

|                                      |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|
|                                      |  |  |  |
| Личные продажи<br>(прямой маркетинг) |  |  |  |

Какой из видов продвижения или их сочетания наиболее эффективны для Вашего предприятия? Почему?

2. Сформулируйте и конкретизируйте приоритетные цели продвижения, используемые гостиничным предприятием (таблица 2).

*Цели продвижения гостиничного предприятия*

| Цели продвижения | Используемые виды маркетинговых коммуникаций | Реальные результаты (эффективность) |
|------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|
|                  |                                              |                                     |
|                  |                                              |                                     |
|                  |                                              |                                     |
|                  |                                              |                                     |
|                  |                                              |                                     |
|                  |                                              |                                     |
|                  |                                              |                                     |

**Практическое занятие № 2. Анализ сайта отеля и СММ.**

**Задание №1.** Изучите сайт отеля. Оцените его как средство продвижения отеля в сравнении с сайтами конкурентов.

Цель – закрепление теоретического материала по теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ – выполните задания, заполнив таблицы.

*Конкурентный анализ сайта отеля как средства продвижения*

| Критерии оценивания | Наш отель | Конкурент 1 | Конкурент 2 | Конкурент 3 и.т.д. |
|---------------------|-----------|-------------|-------------|--------------------|
| Название сайта      |           |             |             |                    |
| Дизайн              |           |             |             |                    |
| Скорость доступа    |           |             |             |                    |
| Удобство            |           |             |             |                    |

|                 |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|
| Информативность |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|

*Конкурентные преимущества и недостатки сайта гостиничного предприятия*

| Конкурентные преимущества сайта отеля | Конкурентные недостатки сайта отеля |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
|                                       |                                     |
|                                       |                                     |
|                                       |                                     |
|                                       |                                     |
|                                       |                                     |
|                                       |                                     |
|                                       |                                     |

4. Изучите присутствие отеля в социальных сетях, выделите основные каналы СММ для отеля. Проведите конкурентный анализ страниц гостиничного предприятия в социальных сетях. Если отель представлен в нескольких социальных сетях, то на каждую из них создается своя таблица.

*Конкурентный анализ страницы отеля в социальных сетях как средства продвижения*

| Критерии оценивания            | Наш отель | Конкурент 1 | Конкурент 2 | Конкурент 3 и.т.д. |
|--------------------------------|-----------|-------------|-------------|--------------------|
| Количество участников в группе |           |             |             |                    |
| Информационный контент         |           |             |             |                    |
| Частота обновления контента    |           |             |             |                    |
| Акции                          |           |             |             |                    |
| Эстетические параметры         |           |             |             |                    |
| Доступ                         |           |             |             |                    |
| Обратная связь                 |           |             |             |                    |

*Конкурентные преимущества и недостатки СММ гостиничного предприятия*

| Конкурентные преимущества СММ отеля | Конкурентные недостатки СММ отеля |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
|                                     |                                   |
|                                     |                                   |
|                                     |                                   |
|                                     |                                   |
|                                     |                                   |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |

Общий конкурентный анализ отеля по методу «4Р».

1. Сформируйте итоговый конкурентный анализ по методу «4Р», сравнив анализируемое вами гостиничное предприятие с ключевыми (или прямыми) конкурентами по каждому элементу комплекса маркетинга. В каждом разделе должно быть не менее 2-3 позиций по итогам предыдущих заданий. Сравнение происходит путем выставления оценок по 5-балльной шкале. Четко сформулируйте критерии оценивания (они должны быть перед таблицей): за что ставится «5», «4», «3», «2», «1», «0» (таблицы 1,2).

*Критерии оценивания конкурентоспособности гостиничных предприятий*

| Балл | Критерии оценивания (за что данный балл выставляется) |
|------|-------------------------------------------------------|
| 5    |                                                       |
| 4    |                                                       |
| 3    |                                                       |
| 2    |                                                       |
| 1    |                                                       |
| 0    |                                                       |

*Сравнительный конкурентный анализ отеля по методу «4Р»*

| Элементы комплекса маркетинга                                              | Наша организация | Конкурент 1 | Конкурент 2 и т.д. |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|--------------------|
| 1. Продукт:<br>1.1.<br>1.2.<br>1.3. и т.д.                                 |                  |             |                    |
| 2. Цена (ценовая политика):<br>2.1. и т.д.                                 |                  |             |                    |
| 3. Рынок (конкуренты, потребители, уровень развития рынка):<br>3.1. и т.д. |                  |             |                    |
| 4. Продвижение:<br>4.1. и т.д.                                             |                  |             |                    |
| Рейтинг конкурентоспособности (суммируем количество баллов)                |                  |             |                    |

**Практическое занятие № 3. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговых коммуникаций гостиничного предприятия**

**Задание №1.** Предложите рекомендации по решению проблем конкурентоспособности (не менее пяти рекомендаций).

Цель – закрепление теоретического материала по теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ – выполните задания, заполнив таблицы.

*Рекомендации по решению проблем маркетинга отеля*

| Проблемы маркетинга отеля | Рекомендации | Ответственный (в организации) |
|---------------------------|--------------|-------------------------------|
|                           |              |                               |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Тема 3.7 Продажа гостиничных услуг

#### Практическое занятие № 1. Разработка мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

**Задание №1.** Разработайте мероприятия по стимулированию сбыта

Цель: разработать мероприятия по стимулированию сбыта, расширение и закрепление знаний по пройденной теме.

##### ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Ознакомьтесь с ситуацией. Эксклюзивное обслуживание целевого сегмента. Отель «Эксклюзив», созданный для любителей роскоши и комфорта, расположен в центре города, обладает всем необходимым для прекрасного отдыха, проведения деловых встреч и переговоров. Номера уютные и комфортные, интерьер стильный, персонал внимательный и вежливый. Номерной фонд представлен номерами стандартными и номерами «люкс».

В стандартном номере имеются двуспальная кровать, прикроватные тумбы, мягкий стул, шкаф для одежды, кондиционер, телевизор, телефон, холодильник. В номере есть оборудованная кухня. В ванной комнате расположены душевая кабина, туалет, раковина.

В двухкомнатном номере «люкс» расположены двуспальная кровать, прикроватные тумбы, мягкий стул, шкаф для одежды, кондиционер, телевизор, телефон, холодильник. В гостиной стоят диван и кресла, журнальный столик, тумбы, телевизор. Кухня оборудована всем необходимым. В ванной комнате расположены ванна, туалет, раковина.

К услугам постояльцев сауна, бассейн, ресторан, финская сауна с бассейном, комната для переговоров, услуги переводчика, химчистка, аренда автомобиля, экскурсионное обслуживание, специальное предложение для молодоженов.

Задания.

1. Предложите способы организации службы сбыта гостиницы.
2. Разработайте критерии эффективности работы персонала службы сбыта.

#### Практическое занятие № 2. Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

**Задание №1.** Определите эффективность мероприятия по стимулированию сбыта

Цель: определить эффективность мероприятия по стимулированию сбыта, расширение и закрепление знаний по пройденной теме.

##### ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Определите основные сегменты рынка гостиничных услуг, являющиеся целевым рынком для указанной гостиницы. Опишите эти сегменты, используя признаки сегментирования. При выполнении задания обязательно учитывайте, что гостиница оказывает услуги не только для гостей, проживающих в гостинице. (Парк сити, Виктория, Видгоф, Славянка, Берёзка).

#### Практическое занятие № 3. Обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

**Задание №1.** Проанализируйте методы обучения персонала

Цель: проанализировать методы обучения персонала, расширение и закрепление знаний по пройденной теме.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Проанализировать методы обучения персонала, результаты оформить в таблицу.

| Метод обучения         | Характеристика | Достоинства | Недостатки |
|------------------------|----------------|-------------|------------|
| Тренинги               |                |             |            |
| Повышение квалификации |                |             |            |
| Наставничество         |                |             |            |

2. Сделайте вывод.

**Практическое занятие № 4. Разработка и представление предложений по увеличению эффективности каналов сбыта**

**Задание №1.** Разработайте предложения по увеличению сбыта

Цель: разработать предложения по увеличению каналов сбыта, расширение и закрепление знаний по пройденной теме.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. На примере гостиницы (на выбор студента) необходимо разработать комплекс предложений по увеличению продаж как в регионе, так и за его пределами.
2. Результаты оформить в виде презентации.

**Практическое занятие № 5. Анализ дополнительных услуг в отеле.**

**Задание №1.** Проанализируйте дополнительные услуги в отеле.

Цель: проанализировать дополнительные услуги в отеле.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Проанализировать дополнительные услуги в отеле (на выбор студента) не менее 4\*.
2. Выявить услуги, пользующиеся наибольшим спросом.
3. Результаты оформить в презентацию.

**Практическое занятие № 6. Разработка предложений по предоставлению дополнительных услуг в отеле**

**Задание №1.** Разработайте дополнительные услуги в отеле.

Цель: разработка дополнительных услуг в отеле.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. На основе анализа одного из отелей, разработать и рассчитать пакет дополнительных услуг в отеле.
2. Результаты оформить в виде презентации.

**Задание №2.** Подготовьте подтверждение бронирования согласно заданию: Турагентство «Пегас» (г. Челябинск) реализовало тур в г. Санкт-Петербург группе из 15 туристов с 12.05.15. Для группы необходимо забронировать пять одноместных и пять двухместных номеров в гостинице «На невиском». Продолжительность поездки – 9 дней. Стоимость проживания в сутки составляет вне зависимости от категории номера 2500руб.

## **РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

### **МДК 02.04 ОРГАНИЗАЦИЯ КУХНИ И ПРИГОТОВЛЕНИЕ ПИЩИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТЕПРИИМСТВА**

#### **Тема 4.1. Особенности организации кухни на предприятиях гостеприимства**

**Практическое занятие №1. Обучение и проведение инструктажа для студентов**

**Задание №1.** Объяснить предназначение формы и продемонстрировать ее правильное использование. Объяснить учащимся предназначения оборудования, его использование и технику безопасности.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков предписанные законом санитарные нормы.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем.

**Практическое занятие № 2. Вводный инструктаж, на рабочем месте.**

**Задание №1.** Объяснить учащимся ряд санитарных правил на предприятиях общественного питания.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков работы с оборудованием.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем.

**Практическое занятие № 3. Отработка навыков по применению, составления меню.**

**Задание № 1.** Познакомить учащихся с видами меню, перечнем блюд, напитков. Составления банкетного меню. Завтраки народов мира. Национальные кухни. Диетическое меню. Меню a la carte. Меню table d hote.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков составления меню.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.

**Практическое занятие № 4. Практические занятия по приготовлению блюд.**

**Задание №1.** Показать первичный прием продуктов, первичную обработку продуктов, технику нарезки, кулинарную обработку продуктов, утилизацию пищевых отходов.

Цель: формирование у обучающихся знаний и навыков предотвращающих возможное обсеменение пищевых продуктов.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

1. Организационный момент: объявление темы, цели и задач занятия; проверка присутствующих.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем.
3. Студент занимает станцию, получает продукты, ТТК карту для самостоятельного приготовления блюда.
2. Объяснение нового учебного материала преподавателем.

**МДК.02.06 ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В  
ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ  
РАЗДЕЛ 6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

**Тема 6.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования**

**Практическое задание № 1. Определение способов оптимизации обработки заказов**

**Задание № 1.** Проведите комплексную оценку культурно-исторических объектов.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Проведите комплексную оценку культурно-исторических объектов. Информацию об объектах, их фотографиях найдите в интернете, изучите и используйте для составления оценки. Результаты представьте в виде таблицы.

| Наименование объекта | Критерии оценки         |             |              |                 |     |                                |                     | Сумма баллов |
|----------------------|-------------------------|-------------|--------------|-----------------|-----|--------------------------------|---------------------|--------------|
|                      | познавательная ценность | известность | экзотичность | выразительность |     | медико-географические свойства |                     |              |
|                      |                         |             |              | масштабность    | фон | Акустическая среда             | Комфортность сезона |              |

### Практическое задание №2. Способы улучшения обработки и оформления заказов

#### Задание №1. Решите ситуационную задачу

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

**Ситуация №1.** В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видео-форматах и пр.). Участнику необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);

- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу; - оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте.

### Практическое задание № 3. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг

#### Задание №1. Заполните форм бланков на предоставление экскурсионных услуг

Цель- формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заполните анкету-заявку на заключение договора для физического лица на оказание экскурсионных услуг

| ЗАКАЗЧИК                |          |  |      |  |
|-------------------------|----------|--|------|--|
| ФИО                     |          |  |      |  |
| Телефон                 |          |  |      |  |
| Электронная почта       |          |  |      |  |
| ИНФОРМАЦИЯ О ТУРИСТАХ   |          |  |      |  |
| Количество участников   |          |  |      |  |
| Состав участников       | взрослые |  | дети |  |
| Город проживания группы |          |  |      |  |
| Старший группы, телефон |          |  |      |  |

| ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ               |  |
|-------------------------------------|--|
| Название экскурсии                  |  |
| Город обслуживания                  |  |
| Дата экскурсии                      |  |
| Время начала                        |  |
| Место встречи с экскурсоводом       |  |
| Соединение с экскурсоводом          |  |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ |  |

|            |  |
|------------|--|
| Транспорт  |  |
| Питание    |  |
| Проживание |  |

| РЕКВИЗИТЫ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА |  |
|----------------------------|--|
| ФИО                        |  |
| Паспорт                    |  |
| Серия №                    |  |
| Кем выдан, когда           |  |
| Адрес регистрации          |  |

Настоящим Заказчик заверяет, все поля данной Анкеты-Заявки, которая является неотъемлемой частью Договора оферты заполнены полностью и правильно. Заказчик ознакомился с условиями Договора оферты и приложениями к нему, ценами, программами, опубликованными на сайте Исполнителя, порядком и сроками оплаты. Заказчик подтверждает, что все положения всех статей Договора ему известны, понятны и разъяснены в полном объеме, включая ответственность Сторон и порядок внесения в Договор изменений и дополнений, выражает свое согласие с ними и обязуется их выполнять. Заказчик подтверждает, что дает согласие на передачу и дальнейшую обработку персональных данных лицам, непосредственно оказывающим услуги по настоящему Договору. Подтверждаю факт ознакомления с требованиями ФЗ РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

**Задание №2.** Заполните анкету-заявку на заключение договора для юридического лица на оказание экскурсионных услуг

Цель- формирование профессиональных навыков по изученной теме.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Заполните анкету-заявку на заключение договора для юридического лица на оказание экскурсионных услуг

| ЗАКАЗЧИК                |          |  |      |  |
|-------------------------|----------|--|------|--|
| ФИО                     |          |  |      |  |
| Телефон                 |          |  |      |  |
| Электронная почта       |          |  |      |  |
| ИНФОРМАЦИЯ О ТУРИСТАХ   |          |  |      |  |
| Количество участников   |          |  |      |  |
| Состав участников       | взрослые |  | дети |  |
| Город проживания группы |          |  |      |  |
| Старший группы, телефон |          |  |      |  |

| ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ               |  |
|-------------------------------------|--|
| Название экскурсии                  |  |
| Город обслуживания                  |  |
| Дата экскурсии                      |  |
| Время начала                        |  |
| Место встречи с экскурсоводом       |  |
| Соединение с экскурсоводом          |  |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ |  |
| Транспорт                           |  |
| Питание                             |  |
| Проживание                          |  |

| РЕКВИЗИТЫ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА                |  |
|--------------------------------------------|--|
| Наименование                               |  |
| ИНН                                        |  |
| КПП                                        |  |
| ОГРН                                       |  |
| ОКАТО                                      |  |
| Юридический адрес                          |  |
| Фактический адрес                          |  |
| Банк                                       |  |
| БИК                                        |  |
| р/счет                                     |  |
| к/счет                                     |  |
| ЛИЦО, УПОЛНОМОЧЕННОЕ ПОДПИСЫВАТЬ ДОКУМЕНТЫ |  |
| ФИО                                        |  |
| Основание                                  |  |

Настоящим Заказчик заверяет, все поля данной Анкеты- Заявки, которая является неотъемлемой частью Договора оферты заполнены полностью и правильно. Заказчик ознакомился с условиями Договора оферты и приложениями к нему, ценами, программами, опубликованными на сайте Исполнителя, порядком и сроками оплаты. Заказчик подтверждает, что все положения всех статей Договора ему известны, понятны и разъяснены в полном объеме, включая ответственность Сторон и порядок внесения в Договор изменений и дополнений, выражает свое согласие с ними и обязуется их выполнять. Заказчик подтверждает, что дает согласие на передачу и дальнейшую обработку персональных данных лицам, непосредственно оказывающим услуги по настоящему Договору. Подтверждаю факт ознакомления с требованиями ФЗ РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

## Тема 6.2. Оформление и обработка заказов клиентов

### Практическое задание № 1. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.

**Задание № 1.** Оценка предложений экскурсионных бюро г.Челябинска и Челябинской области

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Проведите оценку предложений экскурсионных бюро г.Челябинска и Челябинской области

### Практическое задание № 2. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.

**Задание №1.** Проанализируйте систему бронирования экскурсионных услуг.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Проанализируйте существующие системы бронирования экскурсионных услуг для физических и юридических лиц. Заполните таблицу

| Наименование системы бронирования | Назначение системы бронирования | Предлагаемые экскурсии | Иное |
|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------|------|
|                                   |                                 |                        |      |
|                                   |                                 |                        |      |
|                                   |                                 |                        |      |

### Практическое задание № 3. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.

**Задание 1.** Проанализируйте туристические компании в России и за рубежом. Представьте их характеристику в таблице.

| Вид туристической компании | Название | Характеристика деятельности |
|----------------------------|----------|-----------------------------|
| Туристические компании в   |          |                             |

|                                   |  |  |
|-----------------------------------|--|--|
| России                            |  |  |
| Туристические компании за рубежом |  |  |

### **Тема 6.3. Сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов**

#### **Практическое задание № 1. Разработка маршрута (по видам туризма)**

**Задание №1.** Выберите объект в г.Челябинске или Челябинской области. Подготовьте текст об этом объекте, а также выступление по тексту ровно на 5 минут с использованием всех требований к речи экскурсовода. Разработайте маршрут и реализуйте экскурсию по следующим этапам:

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Решите задачу, подготовьте документы и презентационный материал.

1. Определить цель и задачи маршрута.
2. Выбрать вид, тему и название экскурсии.
3. Отобрать и кратко прорецензировать литературу.
4. Изучить и отобрать экскурсионные объекты.
5. Разработать маршрут экскурсии.
6. Подготовить текст экскурсии.
7. Составить технологическую карту экскурсии.
8. Скомплектовать набор наглядных пособий и документов («Портфель экскурсовода»).
9. Презентация экскурсионного проекта.

#### **Практическое задание № 2. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**

**Задание № 1.** Решите ситуационную задачу

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Разберите устно представленные ситуации, обсудите в группе

Ситуация 1. На городской экскурсии при движении по узким тротуарам в центре города один из экскурсантов постоянно сходит на проезжую часть и идет по ней. Экскурсовод сделал замечание, на что экскурсант отреагировал довольно невежливо, аргументируя тем, что ему так удобней идти. Какие действия должен предпринять экскурсовод?

Ситуация 2. На автобусной экскурсии дети в автобусе начали вставать и пересаживаться во время движения автобуса. Один ребенок зацепился за сиденье и чуть не упал. Какие действия должен предпринять экскурсовод?

### **2.2. Задания для промежуточной аттестации**

**Примерные вопросы для выполнения контрольной работе по МДК.02.01. Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиничных услуг:**

Вопрос 1. В какой стране распространена «буквенная система» классификации гостиниц? Выберите правильный ответ.

1. Греция
2. Великобритания
3. США
4. Бразилия

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 2. В какой стране распространена классификация гостиниц по «системе корон или ключей»? Выберите правильный ответ.

1. Великобритания
2. Греция
3. США
4. Бразилия

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 3. Какая служба в отеле занимается циклом бронирования? Выберите правильный ответ.

1. Служба горничных
2. Служба приема и размещения
3. Служба питания
4. Служба бронирования

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 4. Какая служба в отеле обеспечивает гостей питанием и напитками? Выберите правильный ответ

1. Служба горничных
2. Служба питания
3. Служба приема и размещения
4. Служба бронирования
5. Служба маркетинга и продаж

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 5. Какая служба в отеле занимается маркетинговым исследованием и продвижением гостиничных услуг? Выберите правильный ответ

1. Служба питания
2. Служба маркетинга и продаж
3. Служба приема и размещения
4. Служба бронирования

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 6. Какая служба в отеле поддерживает чистоту номерного фонда и общественных помещений отеля? Выберите правильный ответ

1. Служба горничных
2. Служба питания
3. Служба маркетинга и продаж
4. Служба приема и размещения
5. Служба бронирования

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 7. Какая служба в отеле обеспечивает регистрацию, обслуживание и выписку гостей? Выберите правильный ответ

1. Служба горничных
2. Службы питания
3. Служба маркетинга и продаж

4. Службы приема и размещения
5. Служба бронирования

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 8. Как называется служба, занимающаяся вопросами безопасности в отеле? Выберите правильный ответ:

1. Служба горничных
2. Служба безопасности
3. Служба маркетинга и продаж
4. Служба приема и размещения
5. Служба бронирования

Ответ \_\_\_\_\_

Вопрос 9. Какая служба в отеле занимается техническими вопросами? Выберите правильный ответ.

1. Служба горничных
2. Службы безопасности
3. Техническая служба
4. Служба приема и размещения
5. Служба бронирования

Ответ: \_\_\_\_.

Вопрос 10. Кто в отеле отвечает за проведение кассовых операций? Выберите правильный ответ

1. Оператор телефонной центра
2. Кассир
3. Беллбой

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 11. В какой стране впервые зародились первые гостиничные цепи? Выберите правильный ответ.

США

Россия

Германия

Австрия

Ответ: \_\_\_\_\_

Вопрос 12. В какой стране появилось впервые слово “отель”. Выберите правильный ответ

1. США
2. Франция
3. Великобритания
4. Италия
5. Греция

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 13. В честь какого пионера гостиничной индустрии названа гостиничная сеть “Ritz Carlton”? Выберите правильный ответ.

1. Конрад Хилтон
2. Цезарь Ритц
3. Кемонс Уилсон

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 14. Кто является создателем гостиничной сети «Four Seasons»? Выберите правильный ответ.

1. Цезарь Ритц
2. Изидор Шарп
3. Конрад Хилтон
4. Кемонс Уилсон

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 15. Кто является основателем гостиничной сети “Holiday Inn”? Выберите правильный ответ.

1. Кемонс Уилсон
2. Конрад Хилтон
3. Цезарь Ритц

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 16. В какой стране зародились первые гостиничные сети? Выберите правильный ответ.

1. Германия
2. Австрия
3. США
4. Россия
5. Швейцария

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 17. Какая модель организации гостиничного бизнеса характеризуется невозможностью профессионального роста для сотрудников? Выберите правильный ответ.

1. Модель Кемонса Уилсона
2. Модель Ритца

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 18. Какая система классификации гостиниц используется в России? Выберите правильный ответ.

1. система разрядов
2. буквенная система
3. звездная система
4. балловая система

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 19. Какая модель организации гостиничного бизнеса характеризуется единством стиля, архитектура, дизайна интерьера? Выберите правильный ответ.

1. Модель Кемонса Уилсона
2. Модель Ритца

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 20. Отели какой модели находятся в культурно-исторических местах, средних городах? Выберите правильный ответ.

1. Модель Кемонса Уилсона
2. Модель Ритца

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 21. На какие группы классифицируют обычно гостиничный продукт? Выберите правильный вариант.

1. основной, дополнительный, сопутствующий
2. основной, дополнительный
3. дополнительный, сопутствующий

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 22. Как называются гостиничные услуги, не входящие в стоимость проживания? Выберите правильный вариант.

1. дополнительные
2. основные
3. сопутствующие

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 23. 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

1. табльдот
2. а-парт
3. а-ля карт
4. шведский стол

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 24. Назовите метод обслуживания, при котором обслуживание потребителей гостиничных услуг осуществляется по предварительно заказанному меню и в установленное время. Выберите правильный вариант

1. табльдот
2. а-парт
3. а-ля карт
4. шведский стол

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 25. Какие структурные подразделения отеля относятся к front of the house? Выберите правильные ответы

1. стойка регистрации
2. гостиничный холл
3. ресторан
4. кухня
5. складские помещения

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 26. Какие структурные подразделения отеля относятся к back of the house? Выберите правильный ответ

1. гостиничный холл
2. ресторан
3. кухня
4. складские помещения

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 27. Какое средство размещения относится к предприятиям гостиничного типа? Выберите правильный ответ

1. курортный отель
2. кемпинг
3. бунгало

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 28. Какое средство размещения относится к специализированным средствам размещения? Выберите правильный ответ.

1. кемпинг
2. курортный отель
3. апарт-отель

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 29. Как на Руси в XII-XIII веках назывались постоянные дворы? Выберите правильный вариант

1. дилижансы
2. ямы
3. караван-сарай

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 30. В чем заключается главная функция гостиничного предприятия? Выберите правильный ответ

1. предоставление временного жилья
2. предоставление услуг питания
3. предоставление дополнительных услуг

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 31. Назовите “гостиницу на воде” в качестве которой используется судно. Выберите правильный ответ

1. флотель
2. флайтель
3. ротель

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 32. К какому типу относят отель с фондом в 1200 номеров? Выберите правильный ответ.

1. большой
2. малый
3. средний

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 33. К какому типу относят отель с фондом в 80 номеров? Выберите правильный ответ.

1. малый
2. большой
3. средний

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 34. К какому типу относят отель с фондом в 150 номеров? Выберите правильный ответ.

1. средний
2. большой
3. малый

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 35. Как называется сверхбонирование номеров в отеле? Выберите правильный ответ.

1. овербукинг
2. кейтеринг
3. чек-ин

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 36. Как называется этап регистрации гостей в отеле? Выберите правильный вариант.

1. чек-ин
2. чек-аут

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 37. Как называется этап выписки гостей из отеля? Выберите правильный вариант.

1. чек-он
2. чек-аут

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 38. Назовите службу в отеле, в которой работает официант. Выберите правильный ответ.

1. служба горничных
2. служба сервиса
3. служба маркетинга и продаж

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 39. Назовите службу в отеле, в которой работает горничная. Выберите правильный ответ.

1. служба горничных
2. служба сервиса
3. служба маркетинга и продаж

Ответ: \_\_\_\_\_.

Вопрос 40. Назовите предприятия, относящиеся к индустрии гостеприимства. Выберите правильные ответы

1. гостиничный номер
2. ресторан
3. туристическая компания

Ответ: \_\_\_\_\_.

**Примерные вопросы для комплексного экзамена по МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиничных услуг:**

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. Расскажите об этике делового общения. Перечислите правила ведения телефонных переговоров.
7. Охарактеризуйте процедуру заезда, приема, регистрации и размещения гостей.
8. Опишите правила регистрация граждан РФ и иностранных гостей.
9. Приведите классификацию гостей по психотипу, по целям путешествия. Опишите процесс работы с постоянными гостями, обслуживание ВИП-гостей.
10. Охарактеризуйте технологический цикл обслуживания гостя во время его пребывания в гостинице.
11. Назовите четыре категории жалоб. Опишите правила рассмотрения жалоб, правила работы с конфликтными ситуациями.
12. Опишите обязанности сотрудников ночной смены, правила проведения ночного аудита.
13. Опишите процедуру выписки гостя из гостиницы, порядок выписки иностранных граждан.

14. Охарактеризуйте процесс оплаты за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры, взимание платы за порчу или утерю гостями имущества отеля.
15. Дайте определение понятия «услуга». Назовите особенности гостиничных услуг.
16. Опишите содержание маркетинга в гостиничном бизнесе. Подробно охарактеризуйте понятия «сегментирование», «позиционирование гостиничного продукта», «стратегии маркетинга».
17. Перечислите специальные маркетинговые программы и PR-деятельность в гостиничном бизнесе.
18. Назовите методы продвижения гостиничных услуг, бонусные программы отелей.
19. Цена и ценообразование в гостиничном предприятии. Гостиничные пакеты. Классификация и типология гостиниц
4. Зоны гостиничного хозяйства. Техническое оснащение службы приема и размещения
5. Основные службы гостиничного предприятия. Службы отеля, относящиеся к Front of the House (Лицо отеля) и отделы, относящиеся к Heart of the House (Сердце отеля).
6. Квалификационные требования к основным должностям работникам службы приема и размещения.
7. Техническое оснащение службы приема и размещения.
8. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Бронирование: источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
9. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Типы бронирования
10. Функции службы приема и размещения. Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
11. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
12. Техническое оснащение службы приема и размещения.
13. Зоны гостиничного хозяйства.
14. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
15. Технологический цикл обслуживания клиентов. Классификация гостей по цели путешествия
16. Технологический цикл обслуживания гостей. Регистрация граждан РФ и иностранных граждан.
17. Порядок регистрации и приема иностранных граждан.
18. Назначение и вселение гостя в номер.
19. Технологический цикл обслуживания гостя во время его пребывания в гостинице.
20. Технологический цикл обслуживания гостей. Выписка гостя из гостиницы.
21. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
22. Процесс оплаты за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры, взимание платы за порчу или утерю гостями имущества отеля.

**Примерные вопросы для выполнения комплексного экзамена по МДК 02. 02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг:**

1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы. Её роль и значение в деятельности гостиницы.
2. Классификация номерного фонда гостиницы и виды уборок.
3. Внешний вид, правила поведения горничной и стандарты обслуживания.

4. Соблюдение техники безопасности и охраны труда на рабочем месте горничной. Действия горничной при пожаре.
5. Должностные обязанности горничных всех смен.
6. Технология комплектации тележки горничной, подбор, подготовка инвентаря и оборудование для уборки гостиничного номера.
7. Подбор и подготовка моющих средств для ежедневной уборки гостиничного номера. Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде.
8. Положение об оставленных и забытых вещах гостя. Порядок регистрации, правила хранения, процедура возврата забытых вещей гостя.
9. Правила и методы текущей уборки.
10. Правила и методы организации процесса генеральной уборки.
11. Технология выполнения уборки после выезда гостя.
12. Организация персонифицированного обслуживания.
13. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
14. Технология работы по уборке гостевой и служебной зон, офисов гостиницы.
15. Контроль качества уборки номеров, гостевых и служебных

**Примерные вопросы для выполнения контрольной работы по МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы:**

1. Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства.
2. Виды и основные концепции маркетинга.
3. Комплекс гостиничного маркетинга.
4. Маркетинговая среда предприятия. Организация маркетинговой службы гостиниц.
5. Маркетинговая информационная система: понятие и структура.
6. Сущность и методы маркетинговых исследований
7. Формы организации маркетинговых исследований.
8. Гостиничный продукт, его специфика и составные элементы.
9. Жизненный цикл продукта. Продуктовый портфель.
10. Продуктовая политика: сущность и приемы.
11. Создание нового продукта в гостиничном и ресторанном бизнесе.
12. Торговая марка и бренд: границы понятий и требования. Марочный капитал.
13. Типы марочных стратегий.
14. Концепция бренда гостиничного предприятия.
15. Сущность потребительского поведения на рынке услуг предприятий гостиничного бизнеса.
16. Факторы потребительского поведения: общие и специфические.
17. Типология потребителей.
18. Удовлетворенность и лояльность потребителей как факторы, повышающие спрос на продукт.
19. Изучение ожиданий клиента. Привлечение и обслуживания постоянных клиентов.
20. Причины и типы покупательских рисков в индустрии гостеприимства.

**Примерные вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы:**

1. Меры по снижению покупательских рисков.
2. Сегментация рынка: сущность и этапы.
3. Критерии сегментации рынка.
4. Анализ конкурентов.
5. Методы сегментации рынка: общие и особенные.
6. Направления деятельности предприятия на целевом сегменте.
7. Позиционирование продукта: понятие и стратегии.

8. Выбор стратегии охвата рынка.
9. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия.
10. Методы ценообразования и их специфика в гостиничном маркетинге.
11. Ценовые стратегии.
12. Факторы, влияющие на ценообразование.
13. Корректировка цен, ценовые акции.
14. Каналы распределения: сущность и функции.
15. Виды систем распределения.
16. Формирование сбытовой стратегии гостиничного продукта.
17. Франчайзинг в системе гостиничного бизнеса.
18. Основные средства маркетинговой коммуникации и их использование на сервисных предприятиях.
19. Реклама как средство маркетинговой коммуникации.
20. Связи с общественностью.
21. Персональные продажи и их роль в гостиничном и ресторанном бизнесе.
22. Особенности интернет-маркетинга отеля.

**Примерные вопросы для дифференцированного зачета по МДК.02.04  
Организация кухни и приготовление пищи на предприятиях гостеприимства:**

1. Назовите виды снабжения предприятий общественного питания.
2. Какие требования предъявляют к продовольственному снабжению.
3. Какие источники используют для продовольственного снабжения.
4. Что является дополнительным источником поставки товаров на предприятия общественного питания.
5. На какие группы делят продовольственные ресурсы по характеру образования.
6. Кто является посредником предприятий в закупке товаров.
7. Какие критерии необходимо соблюдать при выборе поставщика.
8. Какой документ составляют на поставку продуктов.
9. Назвать основные этапы приемки товара.
10. Как и по каким документам производят приемку продуктов на предприятиях.
11. Какие установлены сроки приемки товаров.
12. Как производят приемку товаров по качеству.
13. В каких случаях товар запрещается принимать.
14. Назвать нормативно-техническую документацию, регламентирующую снабжение.
15. Назовите виды потерь и процессы, их вызывающие.
16. Что такое естественная убыль?
17. Назовите основные меры по предупреждению и снижению потерь.
18. Какие процессы происходят в пищевых продуктах при хранении.
19. Расскажите об условиях и сроках хранения пищевых продуктов.
20. Назовите правила товарного соседства.
21. Назовите основополагающие принципы хранения.
22. Что такое тара и ее назначение.
23. Как классифицируется тара по виду материала.
24. Как классифицируется тара по степени жесткости.
25. Как классифицируется тара по степени специализации.
26. Как классифицируется тара по кратности использования.
27. Назвать этапы организации тарного хозяйства.
28. Назвать основные направления совершенствования тарного хозяйства.
29. Как осуществляют приемку тары.

30. Какие мероприятия необходимо планировать по сокращению расходов по таре.
31. С помощью, каких инструментов производят вскрытие тары.
32. Какие требования предъявляются к хранению тары.

### **Примерные вопросы для подготовки к контрольной работе по МДК.02.05 Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства**

Формат работы:

- Индивидуальное выполнение
- Длительность: 2 часа
- Максимально возможные баллы: 100

Структура задания:

#### **1. Теоретическая часть (40 баллов)**

На вопросы следует отвечать развернуто, обосновывая свои ответы.

- a. Опишите основные этапы процесса продаж. Как эти этапы помогают в установлении контакта с клиентом? (10 баллов)
- b. Назовите три основные техники закрытия сделки и приведите примеры их использования. (10 баллов)
- c. Объясните, как важно умение выявлять потребности клиента в контексте продаж. Приведите примеры вопросов, которые можно задать. (10 баллов)
- d. Что такое сервис вина, и как он отличается от сервиса других напитков? Поясните по всем ключевым пунктам. (10 баллов)

#### **2. Практическая часть (60 баллов)**

Каждый студент должен подготовить небольшую презентацию (5-7 минут) на одну из следующих тем:

- a. "Искусство продажи вина": как правильно рекомендовать вино, учитывая предпочтения клиента. (20 баллов)
- b. "Секреты успешного сервиса прохладительных напитков": что важно учитывать при подаче и рекомендации. (20 баллов)
- c. "Как подать горячий напиток": особенности сервиса чая и кофе. Укажите на примеры правильного и неправильного подходов. (20 баллов)

Оценка работы:

- Теоретическая часть будет оценена по содержанию, полноте и точности ответов.
- Практическая часть будет оценена по структуре, ясности изложения, креативности и способности донести информацию до слушателей

### **Задания для контрольной работы:**

#### **1. Теоретическая часть (50 баллов)**

Ответьте на следующие вопросы, используя знания по темам курса. Приводите примеры из практики, где это уместно.

1. Опишите алгоритм обслуживания клиента в ресторане от момента встречи до завершения визита. (10 баллов)
2. Какие основные элементы следует учитывать при организации банкетного сервиса? Приведите примеры меню и оформления. (10 баллов)
3. Расскажите о правилах приема заказа, включая технику активного слушания и уточняющие вопросы к клиентам. (10 баллов)

4. Опишите правильные техники рассадки гостей в зависимости от типа мероприятия. Как это влияет на общее впечатление от обслуживания? (10 баллов)
5. Объясните роль эффективного менеджера (метрдотеля) в ресторане и его влияние на команду и клиентов. (10 баллов)

**2. Практическая часть (50 баллов)**

Выполните следующие задачи на практике, демонстрируя приобретенные навыки и технические умения. Каждую задачу необходимо оценивать по 10 баллов.

1. **Сервис прохладительных напитков:** продемонстрируйте правильную подачу прохладительных напитков с учетом их температуры. (10 баллов)
2. **Сервис горячих напитков:** продемонстрируйте подачу чая и кофе, соблюдая соответствующие правила и традиции. (10 баллов)
3. **Сервис вин:** покажите, как правильно располагать блюда и бокалы, а также корректно открывать и подавать вино. (10 баллов)
4. **Сервировка стола a la carte:** выполните сервировку стола по меню a la carte, включая правильное расположение столовых приборов и бокалов. (10 баллов)
5. **Работа с напероном и салфетками:** продемонстрируйте технику работы с напероном и салфетками, включая различные формы и способы их размещения. (10 баллов)

**Примерные вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.02.05**

**Организация обслуживания на предприятиях гостеприимства**

1. Основные службы гостиницы.
2. Дополнительные службы гостиницы.
3. Вспомогательные службы гостиницы.
4. Особенности обслуживания room-serve.
5. Правила приема заказа на обслуживание в номерах.
6. Стандарты обслуживания room-service в сетевых отелях.
7. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.
8. Оборудование необходимое для обслуживания в номерах
9. Чай: определение напитка, классификация, виды, особенности подачи.
10. Кофе: определение напитка, виды, этапы производства, особенности подачи.
11. Какао: определение напитка, этапы производства, особенности подачи.
12. Консьерж-сервис. Определение понятия «консьерж», История создания международный ассоциации "золотые ключи" консьержей.
13. История создания российской секции «Золотые ключи».
14. Уровни гостей категории VIP.
15. Программы лояльности в сетевых отелях.
16. Правила организации хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
17. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.
18. Виды оборудования для хранения ценностей проживающих.
19. Документация, заполняемая на хранение личных вещей проживающих в гостинице.
20. Правила хранения оставленных или потерянных вещей в отеле.

**Примерные вопросы для подготовки к контрольной работе по МДК.02.06**

**Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии**

**Вариант 1**

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения пешеходной экскурсии по г. Челябинск.
2. Перечислите правила организации туристского похода.
3. Решите ситуационную задачу:

*Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва-Суздаль-Владимир-Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона. Что должен предпринять экскурсовод?*

### Вариант 2

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения обзорной автобусной экскурсии по г. Челябинск.
2. Перечислите правила посещения культовых достопримечательностей.
3. Решите ситуационную задачу:

*Во время тематической экскурсии «Москва в судьбе Марины Цветаевой» водитель автобуса отказывается заезжать в переулок к дому, в котором прошло детство поэта, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу. Действия экскурсовода в данной ситуации?*

### Вариант 3

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии по НП Таганай.
2. Перечислите правила посещения зоопарков.
3. Решите ситуационную задачу:

*Во время поездки по маршруту «Москва-Рязань-Константиново-Москва» несколько человек из туристской группы распивали спиртные напитки и, находясь в состоянии алкогольного опьянения, мешали проведению экскурсии. Что должен сделать экскурсовод?*

### Вариант 4

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения активной на велосипеде по г. Челябинск.
2. Перечислите правила посещения поведения туристов в автобусе.
3. Решите ситуационную задачу:

*Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Москва-Суздаль - Владимир-Москва». В дороге одному из туристов стало плохо. Как экскурсовод может помочь туристу?*

### Вариант 5

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии на лошадях.
2. Перечислите правила безопасности на железнодорожном транспорте.
3. Решите ситуационную задачу:

*Во время поездки по маршруту «Москва-Торжок-Тверь-Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. 1. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату. 2. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя. Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?*

### Вариант 6

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии на действующее производство (фабрика, завод).
2. Перечислите правила безопасности на авиа транспорте.
3. Решите ситуационную задачу:

*Группа выехала на однодневную экскурсию в Кеково (Турция). Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало. Что не предусмотрел экскурсовод?*

### Вариант 7

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии на яхте, теплоходе.
2. Перечислите правила безопасности на сплаве.
3. Решите ситуационную задачу:

*После посещения музея на маршруте «Москва-Ясная Поляна-Москва» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал. Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь экскурсовод туристу?*

### Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по МДК.02.06 Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии

1. Виды экскурсий и их классификация (по содержанию, составу участников месту проведения, способу передвижения, продолжительности, форме проведения)
2. Развитие экскурсионного дела в Челябинской области.
3. Проектирование услуги «Экскурсия»: этапы подготовки новой экскурсии
4. Показатели деятельности экскурсионного учреждения
5. Техника и особенности показа объектов.
7. Обратная связь на экскурсии.
8. Особенности проведения природоведческой экскурсии
9. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции.
10. Техника ведения экскурсии.
11. Перспективы развития экскурсионного дела в Челябинской области.
12. Методика проведения городской обзорной экскурсии
13. Переход туризма и экскурсионного дела в России на коммерческую основу.
14. Особенности проведения природоведческой экскурсии.
15. Экскурсионные ресурсы Южного Урала.
16. Методика разработки схемы трассы маршрута транспортной и смешанной экскурсии.
17. Цель и задачи экскурсии и экскурсионной деятельности.
18. Методика разработки технологической карты экскурсии.
19. Идея, тема, тематика и название экскурсии.
20. Приемы показа и рассказа в методологии экскурсии.
21. Экскурсионные объекты: понятие, характеристика, классификация.
22. Современные и классические методы экскурсии.
23. Историческое развитие экскурсионной деятельности в мире.
24. Контрольный текст экскурсии. Методика разработки.
25. Перспективы развития экскурсионного дела в РФ.
26. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий. Методика проведения.

27. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности
28. Особенности проведения производственных экскурсий. Методика проведения.
29. Экскурсия как форма коммуникации.
30. Методика проектирования экскурсионного тура.
32. Подготовка технологической карты экскурсии.
33. Виды туристско-экскурсионных учреждений. Их характеристика.
34. Техника и особенности экскурсионного рассказа.

*Тематика примерных курсовых работ представлена в Методических рекомендациях по выполнению и защите курсовой работе.*

*Индивидуальные задания к учебной и производственной практикам представлены в рабочих программах практик.*

### 3. Критерии оценивания

#### ***Критерии оценивания решения практических задач***

##### ***Критерии оценивания практических заданий:***

Оценка "отлично" – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, сделаны логически точные выводы.

Оценка "хорошо" – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, не все выводы логически точны и правильны.

Оценка "удовлетворительно" – задание выполнено в полном объеме, есть ошибки в ответах на контрольные вопросы, не все выводы правильные.

Оценка "неудовлетворительно" – задание не выполнено, ответов нет, выводов нет.

##### ***Критерии оценивания презентации***

Оценка "отлично" – тема раскрыта в полном объеме, доклад грамотный, презентация соответствует всем требованиям.

Оценка "хорошо" – незначительные недочеты в оформлении презентации и подготовки доклада.

Оценка "удовлетворительно" – тема раскрыта, но есть замечания по докладу и презентации.

Оценка "неудовлетворительно" – тема не раскрыта, презентация не соответствует требованиям, доклад не готов.

#### ***Критерии оценивания ролевых игр и стандартов обслуживания***

*Критерии оценивания ролевых игр и отработка студентами стандартов обслуживания основывается на критериях Worldskills по компетенции «Администрирование отеля».*

#### Объективные критерии оценки модуля 3. «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                                                                           |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

### Субъективные критерии оценки модуля 3. «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 |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Субъективные критерии оценки модуля 3. «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    |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Объективные критерии оценки модуля 4. «Помощь гостю во время проживания»**

| Оценка | Критерии                                 |
|--------|------------------------------------------|
| О      | Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь? |

|   |                                                          |
|---|----------------------------------------------------------|
| О | Уточняет имя и номер комнаты                             |
| О | Предпринимает верные действия в целях выхода из ситуации |
| О | Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь                |
| О | Желает хорошего дня и т.п.                               |
| О | Обращался к гостю по имени не менее 2 раз                |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

#### Субъективные критерии оценки модуля 4. «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 |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

#### Субъективные критерии оценки модуля 4. «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                     |
|        |                                      | хорошо общается                       |

|   |              |                                    |
|---|--------------|------------------------------------|
|   | 2            |                                    |
|   | 3            | общается абсолютно свободно        |
| J | Произношение |                                    |
|   | 0            | русское произношение               |
|   | 1            | артикулирует с ошибками            |
|   | 2            | артикуляция без ошибок             |
|   | 3            | произношение уровня носителя языка |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

### Объективные критерии оценки модуля 7. «Процедура выселения гостей»

| Оценка | Критерии                                                                        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|
| О      | Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?                                        |
| О      | Уточняет имя и номер комнаты                                                    |
| О      | Просит ключи от номера                                                          |
| О      | Спрашивает гостя, как прошло проживание                                         |
| О      | Спрашивает, пользовался ли гость минибаром                                      |
| О      | Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить |
| О      | Спрашивает разделять счет гостю на услуги                                       |
| О      | Узнает, каким способом будет оплачивать гость                                   |
| О      | Получает денежные средства (карта, пин-код)                                     |
| О      | Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)      |
| О      | Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь                             |
| О      | Спрашивает, нужна ли помощь с багажом                                           |
| О      | Предлагает вызвать гостю такси                                                  |
| О      | Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь                                      |
| О      | Вежливо прощается с гостем                                                      |
| О      | Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз                         |
| О      | Счет сформирован корректно                                                      |
| О      | Одна копия каждого счета остается у администратора                              |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

### Субъективные критерии оценки модуля 7. «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      |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Субъективные критерии оценки модуля 7. «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 |  |  |  |  |  |  |

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Субъективные критерии оценки модуля 7. «Процедура выселения гостей (для заданий, выполняемых на английском языке)»

| Оценка | Критерии |
|--------|----------|
|--------|----------|

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

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

### ***Критерии оценивания промежуточной аттестации***

#### ***Критерии оценивания контрольной работы МДК 02.01; 02.03; 02.05***

Оценка *«отлично»* – ставится, если студент показывает всестороннее, систематическое и глубокое знание основного и дополнительного учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоил основную и знаком с дополнительной рекомендованной литературой; может объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для последующей профессиональной деятельности; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала

Оценка *«отлично»* – ставится, если студент показывает достаточный уровень знаний в пределах основного учебного материала, без существенных ошибок выполняет предусмотренные в программе задания; усвоил основную литературу, рекомендованную в программе; способен объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины при дополнительных вопросах преподавателя. Допускает не существенные погрешности в ответе на зачете и при выполнении заданий, устраняет их без помощи преподавателя

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы; справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, допуская при этом большое количество не принципиальных ошибок; знаком с основной литературой, рекомендованной программой. Допускает существенные погрешности в ответе на зачете и при выполнении заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент показывает пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не знаком с рекомендованной литературой, не может исправить допущенные ошибки. Как правило, оценка "не удовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### ***Критерии оценивания дифференцированного зачета МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования***

Оценка «отлично»

1. Свободно владеет знанием назначения 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 экономической жизни.

Оценка «отлично»

1. Хорошее знание назначения службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. В целом логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Достаточно свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно»

1. В основном знает назначения службы приема и размещения, основных процедур ее работы.
2. Испытывает определенные затруднения при решения практических и ситуационных задач.
3. Испытывает определенные затруднения в выявлении количественных зависимостей, наличие ошибок в формулах, расчетах, графиках.
4. Испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно»

1. Поверхностное усвоение программы курса.
2. Незнание значительной части программного материала.
3. Неспособность использовать основные термины гостиничного бизнеса.
4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

**Критерии оценивания комплексного экзамена МДК 02.01 и МДК 02.02:**

| Оценка                | Правильность (ошибочность) выполнения задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»             | полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.                                                     |
| «хорошо»              | полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. |
| «удовлетворительно»   | обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания; излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.                         |
| «неудовлетворительно» | незнание ответа на соответствующее задание; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал; недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.                                                      |

**Критерии оценивания дифференцированного зачета по МДК 02.03 Организация деятельности маркетинга и рекламы:**

Оценка «отлично» - ответ демонстрирует глубокое, системное понимание и умение творчески применять знания. Исчерпывающе раскрыты все аспекты вопроса. Студент не только воспроизводит теорию, но и анализирует взаимосвязи, преимущества и недостатки различных подходов. Теоретические положения подкреплены конкретными, релевантными примерами из гостиничного и ресторанного бизнеса (напр., для ценообразования – динамическое ценообразование в системах бронирования отелей; для сегментации – выделение сегментов "корпоративные клиенты", "MICE-туризм", "свободные путешественники"). Ответ четко структурирован, логичен и последователен. Прослеживается умение выстраивать причинно-следственные связи (напр., "какие критерии сегментации выбрать → как это повлияет на выбор целевого сегмента → какую стратегию позиционирования применить"). Свободное и уместное использование профессиональной маркетинговой терминологии. Студент уверенно аргументирует свою позицию и дает развернутые ответы на любые уточняющие и проблемные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» - ответ полный и правильный, но не хватает глубины анализа или безупречной адаптации к практике. Даны все ключевые понятия и этапы, но анализ их взаимосвязей или сравнение методов может быть менее глубоким. Примеры приведены, но они могут быть более общими (напр., "отель может использовать email-рассылку" без детализации, какой именно сегмент и с каким предложением). Связь теории с отраслевой спецификой показана, но не блестяще. Ответ логичен, но возможны небольшие нарушения в последовательности изложения. Термины используются правильно, но могут встречаться небольшие неточности. Студент отвечает на уточняющие вопросы, но может допускать незначительные ошибки или нуждаться в паузе для обдумывания.

Оценка «удовлетворительно» - ответ отражает базовое понимание материала, но является фрагментарным и репродуктивным. Раскрыта только основная, базовая часть вопроса. Значительные элементы пропущены (напр., перечислены стратегии охвата рынка, но не объяснены их различия и риски). Примеры отсутствуют, или они некорректны, не связаны с гостиничным бизнесом. Неумение адаптировать общие маркетинговые знания к специфике отрасли. Ответ плохо структурирован, изложение носит хаотичный характер. Термины используются с ошибками или заменяются бытовыми выражениями. Студент с трудом отвечает на уточняющие вопросы, путается в понятиях, не может дать развернутый комментарий.

Оценка «неудовлетворительно» - ответ неполный, содержащий грубые ошибки и показывающий незнание большей части материала. Раскрыт незначительный фрагмент вопроса. Отсутствует понимание ключевых элементов. Примеры отсутствуют. Ответ бессистемный. Профессиональная терминология не используется. Не может ответить на наводящие вопросы преподавателя.

### ***Критерии оценивания дифференцированного зачета по МДК 02.04; 02.05***

Оценка «отлично» - ответ исчерпывающий, раскрыты все аспекты вопроса. Демонстрируется глубокое понимание материала, а не просто заучивание. Студент может анализировать, сравнивать понятия, устанавливать причинно-следственные связи. Ответ логично выстроен, имеет введение, основную часть и вывод. Все теоретические положения подкреплены конкретными примерами, фактами, данными. Ответ излагается грамотным научным языком, используется правильная терминология.

Оценка «хорошо» - ответ полный, но без углубленных деталей. Материал усвоен хорошо, но анализ неглубокий. Студент отвечает уверенно, но испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы, требующие синтеза информации. Ответ в целом логичен. Примеры есть, но они не всегда развернуты или их немного. Терминология используется, но возможны небольшие неточности.

Оценка «удовлетворительно» - раскрыта только основная, базовая часть вопроса. Значительные элементы пропущены. Ответ репродуктивный, показывает знание на уровне воспроизведения. При ответе на уточняющие вопросы студент путается. Ответ фрагментарный, нарушена логика изложения. Примеры отсутствуют или некорректны. Термины используются с ошибками, речь упрощенная.

Оценка «неудовлетворительно» - ответ отрывочный, несистемный. Раскрыта незначительная часть материала. Понимание материала отсутствует. Студент не может сформулировать основные понятия темы. Ответ хаотичный. Примеры отсутствуют. Профессиональная терминология не используется.

### ***Критерии оценивания контрольной работы по МДК 02.06 Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии:***

Оценка "отлично" – дан полный теоретический ответ, практические задания выполнены без ошибок, документы оформлены в соответствии с требованиями, предложения по оптимизации обоснованы.

Оценка "отлично" – теория раскрыта с незначительными недочетами, в практической части допущены 1–2 мелкие ошибки при заполнении документов.

Оценка "отлично" – теоретический ответ фрагментарный, в практических заданиях есть существенные ошибки (например, не заполнены обязательные реквизиты договора).

Оценка "отлично" – не раскрыты ключевые вопросы темы, практические задания не выполнены или выполнены некорректно.

### ***Критерии оценивания дифференцированного зачета по МДК 02.06 Организация экскурсионной деятельности в гостиничном предприятии***

Оценка «отлично» - ответ исчерпывающий, системный и творческий. Раскрыты все аспекты вопроса. Ответ не только содержит все необходимые определения и классификации, но и демонстрирует понимание взаимосвязей между ними, причинно-следственных отношений. Студент выходит за рамки простого пересказа, предлагая анализ, сравнение или собственную аргументированную оценку. Ответ идеально структурирован (введение → основная часть → выводы), логичен и последователен. Легко прослеживается «красная нить». Теоретические положения подкреплены конкретными, корректными и развернутыми примерами (например, для вопроса об экскурсионных ресурсах Южного Урала называются конкретные объекты и обосновывается их потенциал; для методики показа объясняется, какой именно прием уместен для конкретного типа объекта). Свободное и грамотное использование профессиональной терминологии. Объяснение сложных понятий своими словами.

Студент уверенно и аргументированно отвечает на любые уточняющие вопросы, углубляя и расширяя тему.

Оценка «хорошо» - ответ полный и правильный, но не хватает глубины анализа или безупречности структуры. Даны все ключевые определения и классификации, но может не хватать глубины в анализе взаимосвязей или второстепенных, но важных деталей. Ответ логичен, но структура может быть не столь явной. Возможны небольшие нарушения в последовательности изложения. Примеры приведены, но они могут быть более общими или не столь развернутыми, как на "отлично". Связь "теория-практика" показана, но не блестяще. Термины используются правильно, но реже или с небольшими неточностями. Студент отвечает на уточняющие вопросы, но может допускать неточности или нуждаться в времени на обдумывание.

Оценка «удовлетворительно» - ответ в основном правильный, но фрагментарный и репродуктивный. Раскрыта только базовая, основная часть вопроса. Значительные элементы пропущены (например, перечислены виды экскурсий, но не раскрыта их специфика; названы этапы проектирования, но не объяснена их суть). Ответ плохо структурирован, изложение носит фрагментарный характер, логические переходы нарушены. Примеры отсутствуют или приведены некорректные, не относящиеся к делу. Неумение проиллюстрировать теорию практикой. Термины используются с ошибками, заменяются бытовыми выражениями или просто заучены без понимания. Студент с трудом отвечает на уточняющие вопросы, путается в понятиях, не может дать развернутый комментарий.

Оценка «неудовлетворительно» - ответ неполный, содержащий грубые ошибки и показывающий незнание большей части материала. Раскрыт незначительный фрагмент вопроса. Отсутствует понимание ключевых элементов и их взаимосвязей. Ответ бессистемный, хаотичный. Примеры отсутствуют. Профессиональная терминология практически не используется или используется с грубыми ошибками. Не может ответить на наводящие вопросы преподавателя.

**Критерии оценивания экзамена по модулю ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг**

*Критерии оценивания расписания сотрудников:*

*Составление расписания на неделю для сотрудников службы приема и размещения в части соблюдения принципов охраны труда*

Оценка «отлично» - расписание составлено согласно всем требованиям задания в части охраны труда (длительность смены, промежуток между сменами, наличие выходных в согласованные дни). Расчёт показателей ADR, RevPAR осуществлен в программе работы с электронными таблицами, формулы введены верно. Сделан расчет динамики изменения основных показателей KPI по сравнению с заданными показателями Бюджета.

Оценка «хорошо» - расписание имеет одно несоответствие с требованиями задания в части охраны труда. Расчёт показателей ADR, RevPAR осуществлен в программе работы с электронными таблицами, формулы введены, но есть 1-2 ошибки в написании формул,

которая не позволила сделать правильный расчет одного из показателей. Сделан расчет динамики изменения основных показателей КРІ по сравнению с заданными показателями Бюджета, но результаты расчета не отражают положительная динамика или отрицательная.

Оценка «удовлетворительно» - расписание имеет более чем одно несоответствие с требованиями задания в части охраны труда. Расчет показателей ADR, RevPAR в программе работы с электронными таблицами осуществлен с грубыми ошибками или не осуществлен. Расчет динамики изменения основных показателей КРІ неверный

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

#### *Критерии оценивания КРІ*

Оценка «отлично» - расчёт показателей ADR, RevPAR осуществлен в программе работы с электронными таблицами, формулы введены верно. Сделан расчет динамики изменения основных показателей КРІ по сравнению с заданными показателями Бюджета.

Оценка «хорошо» - расчёт показателей ADR, RevPAR осуществлен в программе работы с электронными таблицами, формулы введены, но есть 1-2 ошибки в написании формул, которая не позволила сделать правильный расчет одного из показателей. Сделан расчет динамики изменения основных показателей КРІ по сравнению с заданными показателями Бюджета, но результаты расчета не отражают положительная динамика или отрицательная.

Оценка «удовлетворительно» - расчет показателей ADR, RevPAR в программе работы с электронными таблицами осуществлен с грубыми ошибками или не осуществлен. Расчет динамики изменения основных показателей КРІ неверный

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

#### *Критерии оценивания заявки от туроператора:*

Оценка «отлично» - ответ на заявку туристического оператора составлен с учетом условий предоставления услуги партнеру- туристическому оператору (тариф, категории номеров). Ответ на заявку имеет форму официального письма, обращение к адресату и подпись оформлены в соответствии с требованиями деловой переписки. Ответ на заявку содержит полную информацию об основных и дополнительных услугах отеля и условиях их предоставления (стандартное время заезда, расчетный час, условия аннуляция брони, условия предоставления дополнительных услуг).

Оценка «хорошо» - ответ на заявку туристического оператора имеет одно несоответствие с условиями предоставления услуги партнеру- туристическому оператору. Ответ на заявку имеет одно несоответствие с требованиями в оформлении делового письма. Ответ на заявку содержит неполную информацию об основных и дополнительных услугах отеля и условиях их предоставления.

Оценка «удовлетворительно» - ответ на заявку туристического оператора имеет более чем одно несоответствие с условиями предоставления услуги партнеру- туристическому оператору. Ответ на заявку имеет более чем одно несоответствие с требованиями задания в оформлении делового письма. Ответ на заявку содержит недостаточную информацию об основных и дополнительных услугах отеля и условиях их предоставления или не содержит информацию.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

*Критерии оценивания курсовой работы представлены в Методических рекомендациях по выполнению и защите курсовых работ.*

*Критерии оценивания по учебной и производственной практикам представлены в программах практик.*