Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей"

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 29-05-2025 14:30:07 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся знаний технологии, умений и навыков организации работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей".

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование представлений о деятельности гостиничного предприятия и службы приема и размещения гостей;
– изучение функций и операций службы приема и размещения гостей;
– формирование умений и навыков, необходимых для выполнения работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей".

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Психология делового общения и конфликтология;
– Маркетинг туристических услуг и гостеприимства;
– Производственная практика;
– Учебная практика;
– Учебная практика.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Демонстрационный экзамен;
– Защита дипломного проекта (работы);
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Учебная практика.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– 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.

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять	службы и услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах	предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в

	расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей, правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей	котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен; встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***4 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*зачет с оценкой*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***70***	*70*
Лекции, *академ. час.*	***22***	*22*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ.*	***0***	*0*

час.		
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***44***	*44*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***4***	*4*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Гостиничное предприятие как объект управления (Основы правового регулирования деятельности гостиничного предприятия. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Положение о классификации гостиниц. Классификация гостиниц и основные характеристики гостиничных номеров. Структура управления гостиницей. Основные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Службы предоставления основных услуг. Службы предоставления дополнительных услуг);

Раздел 2 Операции службы приема и размещения гостей (Операции и процедуры стойки регистрации. Управление и системы бронирования. Процессы заезда и выезда. Обработка запросов и жалоб гостей. Распределение номерного фонда. Процессы обработки наличных денег и выставления счетов);

Раздел 3 Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей (Коммуникационные и межличностные навыки. Процедуры безопасности и защиты. Информированность. Решение проблем и конфликтных ситуаций. Организационные навыки: тайм-менеджмент, координация деятельности).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Гостиничное предприятие как объект управления	6	
Раздел 2.	Операции службы приема и размещения гостей	10	
Раздел 3.	Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей	6	
Итого:		**22**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Гостиничное предприятие как объект управления	4	
Раздел 2.	Операции службы приема и размещения гостей	20	
Раздел 3.	Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей	20	
Итого:		**44**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	1	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	2	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	1	
Итого:		**4**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.;	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Тестовые задания

	ОК 09.; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3	
Раздел 3.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Тестовые задания
Зачет с оценкой.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3	1. Вопросы к зачету с оценкой; 2. Задачи к зачету с оценкой

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 40 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 2 минуты).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Оценка	Процент правильных ответов
Зачтено	50-100
Не зачтено	0-49,9

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– оценка «зачтено» – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины;

– оценка «не зачтено» – обучающийся не подготовлен к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам учебной дисциплины для выявления уровня знаний, умений и навыков обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используются вопросы из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам дисциплины. Обучающийся выбирает один или несколько ответов из предложенных вариантов ответа.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Оценка	Процент правильных ответов
Зачтено	55-100
Не зачтено	менее 55

12.2.2 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет с оценкой.

ФОС промежуточной аттестации включает: тестовые вопросы к зачету с оценкой.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете с оценкой

Зачет в форме тестирования проводится по всем изученным разделам (темам) учебной дисциплины.

Тестирование проводится с использованием бланковой формы. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы тестовых заданий текущего контроля по учебной дисциплине. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — URL: https://urait.ru/bcode/567735 (дата обращения: 28.05.2025);

2 Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — URL: https://urait.ru/bcode/561250 (дата обращения: 28.05.2025);

3 Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — URL: https://urait.ru/bcode/565991 (дата обращения: 28.05.2025).

б) дополнительная литература:

1 Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. – URL: https://urait.ru/bcode/544167 (дата обращения: 28.05.2025);

2 Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — URL: https://urait.ru/bcode/544167 (дата обращения: 28.05.2025);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ?]. – URL: https://academia-library.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– WinRAR;
– Р7-Офис;
– Электронный периодический справочник Система ГАРАНТ.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы продаж» оснащен учебной доской, экраном, мультимедийным проектором,

комплектом методической документации, пособий.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

- Касацкая Анна Андреевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите один или несколько правильных ответов.

1) Процесс превращения сырья, материалов и других предметов труда в готовую продукцию:

а) технологический

б) маркетинговый

в) управленческий

2) Уровень технической вооруженности труда определяется:

а) активными основными фондами

б) пассивными основными фондами

в) заемным капиталом

3) Разница между суммарными доходами и затратами на производство и реализацию продукции (услуг) – это…

а) себестоимость

б) выручка

в) прибыль

4) Линейные руководители – это…

а) лица, отвечающие за деятельность предприятия или его структурных подразделений

б) лица, находящиеся на одном иерархическом уровне управления;

в) лица, выполняющие какую-либо функцию по отношению ко всем работникам предприятия

5) Проблема в системе управления – это…

а) противоречие, требующее нахождения метода решения и самого решения

б) направление исследования системы управления

в) совокупность информации о состоянии системы управления

6) Себестоимость продукции – это…

а) постоянные издержки

б) суммарные затраты на производство и реализацию продукции

в) общие издержки производства

г) маржинальные издержки

7) На величину выручки от реализации продукции влияют:

а) цена, объем продаж;

б) размер задолженности покупателей;

в) объем производства продукции;

г) объем поставки материальных запасов.

8) Основные факторы роста прибыли:

а) рост инвестиций в основные фонды;

б) рост инвестиций, направляемых на экологические цели;

в) увеличение объема выручки от реализации;

г) цены на заготовляемые материальные ценности;

д) повышение качества продукции.

9) Как правило, менеджеры высшего уровня управления вовлечены в планирование:

а) краткосрочное

б) долгосрочное

в) мелких задач

г) технической политики развития отдельных производств

10) Функциональный руководитель – это тот, кто…

а) имеет право отдавать приказы в рамках всей организации

б) управляет определенной сферой деятельности в организации

в) осуществляет управление производством

г) имеет отдельный кабинет и секретаря

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

1 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Раздел 1. Гостиничное предприятие как объект управления

Перечень примерных вопросов для тестирования:

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

1 Установите соответствие

А. Франчайзинг	1. позволяет собственнику получить максимальный доход от гостиничного предприятия.
Б. Управляющая компания	2. требует инвестиций в развитие собственной торговой марки, а также занимает время на совершенствование технологий управления отелем.
В. Аренда	3. дает право использования известного фирменного знака, технологии и методов работы, системы резервирования, отработанных маркетинговых процедур, системы скидок и т.д.
Г. Собственное управление	4. имеет следующие преимущества: помесячный график платежей; все расходы несёт управляющая компания; владелец получает деньги за месяц вперёд; владелец не тратит деньги на управление, налоги, маркетинг и рекламу.

2 Вставьте пропущенные слова (два):

Имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц – это…

3 Вставьте пропущенное слово (в именительном падеже):

Система договорных отношений между крупными и мелкими самостоятельными предприятиями, при которой последние получают право на производство и реализацию от имени и под торговой маркой крупной фирмы определенного вида товаров и услуг, в том числе гостиничных услуг, – это….

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

1 Вставьте пропущенное число.

В гостинице с номерным фондом не более ____ номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы. В иных случаях гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы. Введите двузначное число.

– ОК 04: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1 Установите соответствие

А. Служба бронирования	1. контактные службы.
Б. Служба приема и размещения	
В. Служба организации досуга	2. неконтактные службы.
Г. Кухня	

2 Установите соответствие

А. Инженерно-техническая служба	1. контактные службы.
Б. Служба общественного питания	
В. Спортивно-оздоровительный комплекс	2. неконтактные службы.
Г. Отдел кадров	

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

1 Установите соответствие

А. Управление временем	1. умение использовать системы управления отелем, программное обеспечение для бронирования и другие инструменты для оптимизации процессов и улучшения качества обслуживания гостей.
Б. Адаптивность	2. навык, позволяющий свести к минимуму периоды ожидания гостей и обеспечить быстрое предоставление услуг.
В. Информированность	3. гибкость, способность справляться с неожиданными ситуациями, изменениями в последнюю минуту или трудными гостями
Г. Знание технологий	4. хорошее понимание гостиничных удобств, услуг и местных достопримечательностей, чтобы предоставлять гостям точную информацию и предложения

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1 Вставьте пропущенные слова (в именительном падеже):

Документ, необходимый для заселения в гостиницу (на территории РФ) лица, не достигшего 14-летнего возраста, - это….

2 Выберите один правильный ответ:

Из приведенного списка выберите правовой документ, в котором установлены правила предоставления услуг в гостиницах:

1) Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
3) Закон «О защите прав потребителей»;
4) Правила оказания услуг по реализации туристического продукта.

3. Выберите один правильный ответ:

Могут ли в номере проживать два гостя, предъявив при заселении один паспорт?

1) могут;
2) нет;
3) могут, при наличии у второго гостя водительских прав;
4) могут, если второй гость ранее пользовался услугами ресторана при отеле.

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения,

населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

1 Установите соответствие

А. Завтрак и проживание	1. трехразовое питание – завтрак, обед, ужин, напитки за отдельную стоимость.
Б. Полупансион	2. один из наиболее распространенных типов питания в городских гостиницах, позволяющий гостям эффективно планировать свое время.
В. Полный пансион	3. один из наиболее распространенных типов питания в гостиницах для пляжного отдыха, облегчающая гостям планирование бюджета.
Г. Все включено	4. тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед (или ужин).

2 Установите соответствие

А. Фитнес-центр	1. службы предоставления основных услуг.
Б. Служба приема и размещения	
В. Служба организации досуга	2. службы предоставления вспомогательных услуг.
Г. Служба обслуживания номерного фонда	

3 Установите соответствие

А. Гараж	1. службы предоставления основных услуг.
Б. Служба эксплуатации номерного фонда	
В. Служба организации питания	2. службы предоставления вспомогательных услуг.
Г. Химчистка	

4. Выберите один правильный ответ:

Структурное подразделение службы приема и размещения, в функции которого входит помощь гостям в организации досуга, называют:

1) служба телефонных операторов;
2) служба консьержей;
3) служба безопасности;
4) отдел маркетинга и продаж.

5 Расставьте следующие типы номеров по убыванию их площади:

1) студия;

2)люкс;
3) сюит ;
4) апартамент.

6 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже):

Укажите категорию, к которой относятся номера типов «сюит», «апартамент», «люкс», «студия» _____.

7 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля) – … (ответ указать в единственном числе)

8 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера – …. (ответ указать в единственном числе)

9 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в родительном падеже).

Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре); рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 кв. м в здании круглогодичного функционирования – это номер _____ категории

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

1 Установите соответствие

А. Апарт-отель	1. вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для приема пищи и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по

	возможности дополнительные услуги.
Б. Комплекс апартаментов	2. вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий «студия» и «апартамент».
В. Мотель	3. вид гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузлом (душ и (или) ванная, туалет).
Г. Хостел	4. вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля).

2 Установите соответствие

А. Административная служба	1. оказывают платные услуги. В их состав входят парикмахерская, бассейн, сауна, солярий, спортивные сооружения и другие подразделения.
Б. Служба безопасности	2. обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, бельевой служб, услуги склада и др.
В. Вспомогательные службы	3. отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности. В состав службы входят секретариат, финансовая служба, кадровая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.
Г. Дополнительные службы	4. выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. При этом предприятие может поручить выполнение этих обязанностей как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

3 Установите соответствие

А. Хо́стес	1. лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.
Б. Портье	2. человек, чьей основной обязанностью является встреча посетителей у входа в гостиницу.
В. Метрдотель	3. представитель, задачей которого является встреча гостей в ресторанах, отелях, на больших выставках и конференциях.
Г. Швейца́р	4. осуществляет регистрацию вновь прибывшего гостя, подбирает ему номер, информирует об услугах гостиницы.

4 Установите соответствие

А. Багажист	1. персональный помощник, который старается предвосхитить и удовлетворить все потребности гостя, обеспечивая высокий уровень комфорта, обычно присутствует в отелях класса люкс.
Б. Горничная	2. лицо, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий, включая предоставление информации о выставках, культурных и спортивных мероприятиях, ресторанах, помощь в составлении экскурсионной программы, заказ экскурсий; заказ и доставка театральных, авиа- и ж/д билетов; бронирование столиков в ресторанах, клубах и т.п.; организация трансфера, заказ такси, аренда автомобиля и т.д.
В. Консьерж	3. сотрудник, занимающийся переноской багажа постояльцев в гостинице.
Г. Батлер	4. это сотрудник, ответственный за уборку, поддержание чистоты и порядка в номерах гостиницы, гостевых домов, курортов и других объектов.

5 Установите соответствие

А. Служба стюардинга	1. оформление гостей при въезде и выезде, их размещение; распределение номеров и учет свободных мест в гостинице; выписка счетов и производство расчетов с клиентами
Б. Поэтажная служба	2. создается в гостиницах для обслуживания разнообразных мероприятий.
В. Служба бронирования	3. обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам.
Г. Служба приема и размещения	4. прием заявок на поселение и их обработка.

6 Установите соответствие между сотрудниками и структурными подразделениями, к которым они относятся:

А. Портье	1. служба организации питания.
Б. Метрдотель	2. служба организации досуга.
В. Аниматор	3. хозяйственная служба.
Г. Кастелянша	4. служба приема и размещения.

7 Установите соответствие между сотрудниками и структурными подразделениями, к которым они относятся:

А. Горничная	1. служба приема и размещения.
Б. Администратор	2. кухня.

В. Оператор	3. поэтажная служба.
Г. Су-шеф	4. служба бронирования.

8 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Сотрудник, который занимается организацией культурного досуга отдыхающих: организует подвижные игры на открытом воздухе днем, занимательные конкурсы, вечеринки, шоу и дискотеки вечером, – это…

9 Вставьте пропущенное слово (в именительном падеже):

Служащий гостиницы, дежурный по этажу, обсуживающий ряд гостиничных номеров – это _____.

10 Вставьте пропущенное слово (порядковое числительное):

В гостиницах категорий "четыре звезды", "пять звезд" не допускается наличие номеров ниже _____ категории.

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

1 Установите соответствие

А. Double twin	1. номер с одной большой кроватью для семейной пары.
Б. Extra bed (или king size)	2. номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок.
В. Triple	3. двухместный однокомнатный номер улучшенной планировки.
Г. Junior suite	4. номер с двумя кроватями.

2 Установите соответствие

А. Suite	1. двухместный однокомнатный номер улучшенной планировки с более дорогой обстановкой.
Б. De luxe	2. номер для семьи с двумя смежными комнатами.
В. Business	3. большой номер с оргтехникой, пригодный для работы.
Г. Family studio	4. номер с гостиной и спальней с мебелью и оборудованием высокого качества.

3 Установите соответствие

А. Номер первой категории	1. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета 6 кв. м на одного проживающего в здании

	круглогодичного функционирования.
Б. Номер второй категории	2. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета 6 кв. м на одного проживающего в здании круглогодичного функционирования.
В. Номер третьей категории	3. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна или душ, умывальник, унитаз); рассчитан на проживание одного-двух человек.
Г. Номер четвертой категории	4. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание одного-двух человек.

4 Установите соответствие

А. Сюит	1. однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного-двух человек.
Б. Апартамент	2. номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек.
В. Люкс	3. номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование.
Г. Студия	4. номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 × 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.

5 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Тип питания в гостинице, предполагающий двухразовый прием пищи: завтрак + ужин (или обед) – это_____.

6 Выберите три правильных ответа:

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

1) химчистка одежды;
2) пользование медицинской аптечкой;
3) пользование сауной;
4) побудка к определенному времени;

5) предоставление кипятка.

7 Выберите один правильный ответ:

Тариф, по которому в стоимость номера входят трехразовое питание:

1) «все включено»;
2) полупансион;
3) полный пансион;
4) проживание.

8. Выберите два правильных ответа.

Укажите документы, необходимые для предоставления при заселении иностранного гражданина, не проживающего на территории РФ (визовый режим, государство не является союзным и членом таможенного союза), в гостиницу:

1) паспорт, включая страницу с визой;
2) миграционная карта;
3) международные водительские права;
4) документ, подтверждающий наличие у гостя родственников, проживающих на территории РФ.

Раздел 2. Операции службы приема и размещения гостей

Перечень примерных вопросов для тестирования:

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

1 Вставьте пропущенные слова (два):

Общее количество эксплуатируемых номеров в гостинице – это….

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

1 Установите соответствие

А. Счет	1. счет, предоставляемый гостю для проверки корректности начислений до проведения оплаты.
Б. Информационный счет	2. чек, который продавец формирует на онлайн-кассе для передачи покупателю или клиенту.
В. Фискальный чек	3. выдается гостям, которые в качестве средства оплаты используют банковские карты. Этот платежный документ

	оформляет электронный терминал.
Г. Слип-чек	4. документ, предоставляемый отелем гостю и содержащий перечень товаров и услуг, их количество и цену.

2 Установите соответствие

А. Системы управления недвижимостью (PMS)	1. помогают отелям синхронизировать наличие номеров и тарифы по различным онлайн-каналам, сводя к минимуму риск двойного бронирования.
Б. Платформы онлайн-турагентств	2. предлагают комплексные функции для управления бронированием, регистрации заезда/отъезда гостей, инвентаризации номеров, выставления счетов и отчетности.
В. Менеджеры каналов	3. предоставляют инструменты управления бронированием для отелей, позволяя им получать бронирования и управлять наличием мест по нескольким онлайн-каналам.
Г. Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)	4. предлагают функциональные возможности для управления бронированием отелей, информацией о гостях и общением.

3. Выберите несколько правильных ответов

Из предложенного списка выберите прямые каналы продаж в отеле:

1) собственный центр бронирования;
2) телекоммуникационные компании ;
3) международная сеть бронирования (GDS) ;
4) сайт отеля (интернет-портал).

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1 Установите соответствие

А. Генеральный директор	1. отвечает за постановку и ведение управленческого и бухгалтерского учета, отношения с кредитными учреждениями и налоговыми органами, контроль финансового состояния гостиничного комплекса, привлечение, в случае необходимости, стороннего финансирования.
Б. Главный бухгалтер/финансовый контролер	2. обеспечивает контроль над работой по бронированию, размещению и культурному обслуживанию гостей и над ведением соответствующей документации.

В. Руководитель службы приема и размещения	3. управляет деятельностью по направлению «маркетинг и сбыт», занимается планированием и реализацией маркетинговой деятельности, отвечает за реализацию услуг отеля.
Г. Директор по продажам услуг	4. отвечает за общее управление комплексом, контроль деятельности по основным направлениям, определение стратегии развития и планирование деятельности, непосредственное принятие решений по особо важным вопросам.

2 Установите соответствие

А. Руководитель службы приема и размещения	1. обеспечивает контроль над работой по бронированию, размещению и культурному обслуживанию гостей и над ведением соответствующей документации.
Б. Директор по продажам услуг	2. осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров, соблюдением чистоты в гостиничных номерах и хозяйственных помещениях, сохранностью имущества; принимает и оформляет соответствующие документы.
В. Руководитель хозяйственной службы	3. осуществляет общее руководство деятельностью ресторана, банкетной службы и службы обслуживания в номерах.
Г. Руководитель ресторанной службы	4. управляет деятельностью по направлению «маркетинг и сбыт», занимается планированием и реализацией маркетинговой деятельности, отвечает за реализацию услуг отеля.

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

1. Выберите один правильный ответ:
Обращаться к гостю позволительно:
1) Исключительно "господин/госпожа";
2) "господин/госпожа", по имени и отчеству;
3) по имени;
4) "господин/госпожа", по имени и отчеству, по имени, если об этом просит гость.

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1 Вставьте пропущенное число:

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более ____ часов. Ответ укажите в числовом формате

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

1 Укажите правильную последовательность перечисленных действий при бронировании по телефону

1) Уточнить у гостя планируемое время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе

2) Оформить бронь: взять имя, фамилию и контактные данные.

3) Рассказать про правила бронирования и возможность прогарантировать бронь

4) Предложить гостю подходящие номера.

5) Проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные

2 Укажите правильную последовательность перечисленных действий при бронировании по телефону

1) Предложить гостю подходящие номера.

2) Выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое. Уточнить даты заезда и количество гостей

3) Оформить бронь: взять имя, фамилию и контактные данные.

4) Спросить про пожелания к номеру

3 Общепринятой практикой установления расчетного часа в гостиницах является _____ (Укажите время в 24-часовом формате: час:мин)

4. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя – это _____.

5. Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже):

Время, установленное исполнителем для выезда потребителя – это _____ час

6. Вставьте пропущенные два слова:

Стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену – это _____.

7 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в родительном падеже):

Номера для размещения широкого контингента клиентов, отличаются скромной, недорогой обстановкой и оборудованием, минимальным набором необходимых удобств – это номера _____ класса.

8. Выберите один правильный ответ:

Что выходит за рамки обязанностей службы приема и размещения?

1) предоставление информации о текущих акциях в ресторанах отеля;
2) бронирование столика в ресторанах города;
3) заказ авиабилетов для гостя;
4) уборка номеров для VIP гостей.

9. Выберите один правильный ответ.

Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, называется:

1) не гарантированным;
2) повременным;
3) гарантированным;
4) почасовым.

10 Вставьте пропущенное слово (существительное в родительном падеже):

Термином «расчетный час» обозначается время _____.

11 Вставьте название службы (например: служба маркетинга и сбыта)

Служба, выполняющая функции бронирования, в то время, когда служба бронирования не работает - _____

12 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже):

Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается – это_____ бронирование.

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

1 Расставьте действия в правильной последовательности при письменном ответе на жалобу клиента:

1) предоставить гостю соразмерную компенсацию/объяснение;
2) проявить сочувствие;
3) поблагодарить гостя за обращение/отзыв;
4) упомянуть контекст произошедшей ситуации;
5) выразить надежду на дальнейший позитивный опыт взаимодействия гостиницы и гостя.

2 При бронировании по телефону описание номера целесообразно приводить в следующей последовательности:

1) стоимость;
2) площадь и количество комнат;
3) название номера;
4) зонирование помещения;
5) тип кровати;
6) дополнительная информация, если требуется.

3 Укажите правильную последовательность действий при предоставлении гостю туристической информации:

1) поздороваться;
2) предложить гостю воспользоваться услугами других структурных подразделений отеля;
3) предложить гостю несколько вариантов, показать их на карте;
4) задать гостю уточняющие/наводящие вопросы;
5) предложить взять карту с обозначенными объектами..

4 Вставьте пропущенное число:

Претензию следует рассмотреть и на нее ответить в течение ____ календарных дней.

5 Выберите один правильный ответ:

Из представленного списка выберите предмет, который нельзя принять в камеру хранения отеля:

1) гитара в чехле;
2) золотое кольцо;
3) переноска для кошки;
4) багаж размером 100х60х40см.

6 Выберите один правильный ответ:

Имеет ли право гостиница включать в стоимость проживания платную дополнительную услугу без ведома гостя?

1) имеет;

2) не имеет;

3) имеет только в случае, если данная услуга является промо-акцией и на нее распространяется скидка больше 25%.

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

1 Установите соответствие между приведенными фразами и процедурами службы приема и размещения, к которым они относятся:

А. Заселение.	1. «Назовите, пожалуйста, Ваше полное имя и фамилию, Ваш контактный номер телефона»
Б. Бронирование	2. «Скажите пожалуйста, пользовались ли Вы мини-баром?»
В. Предоставление туристической информации	3. «Ваш паспорт, пожалуйста»
Г. Выселение	4. «Каким временем Вы располагаете?»

2 Установите соответствие между приведенными фразами и процедурами службы приема и размещения, к которым они относятся:

А. Заселение	1. «Необходим ли Вам трансфер до аэропорта или железнодорожного вокзала?»
Б. Бронирование	2. «Какие даты Вас интересуют?»
В. Предоставление туристической информации	3. «Необходимо будет заполнить регистрационную форму»
Г. Выселение	4. «Что Вас интересует?»

3 Укажите правильную последовательность этапов заселения клиента:

1) распределение номеров;

2) регистрация;

3) проверка документов;

4) выдача ключей.

4 Укажите правильную последовательность следующих действий при выселении клиента:

1) уточнить имя и номер комнаты;

2) поприветствовать гостя;

3) спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило;

4) если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать информационный счет;

5) попросить ключ от номера.

5 Укажите правильную последовательность перечисленных действий при выселении клиента:

1) выписать счет за проживание и дополнительные услуги;

2) если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать информационный счет, попросить гостя его проверить;

3) спросить, нужна ли помощь с багажом и трансфер;

4) предложить выбрать способ оплаты и при необходимости помочь совершить оплату картой;

5) спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило.

6 Укажите правильную последовательность перечисленных действий при выселении клиента:

1) предложить выбрать способ оплаты и при необходимости помочь совершить оплату картой;

2) поприветствовать гостя;

3) спросить, нужна ли помощь с багажом и трансфер;

4) если гость пользовался мини-баром или другими дополнительными услугами, выписать информационный счет;

5) спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило.

7 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже):

Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда – это_____ бронирование.

8 Вставьте пропущенное слово (существительное в винительном падеже):

В случае гарантированного бронирования договор с потребителем прекращается при опоздании потребителя более, чем на _____

9 Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00 15.06.2023 г., выехал в 17.00 20.06.2023 г., стоимость номера – 4000 рублей. Правила гостиницы предусматривают почасовую оплату за первую половину суток при позднем выселении (ответ целое число, запишите без единиц измерения. Например: 335).

10 Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 11:00 17.06.2024 г., выехал в 19:00 25.06.2024 г., стоимость номера – 6000 рублей. Правила гостиницы предусматривают почасовую оплату за первую половину суток при позднем выселении и не предусматривают дополнительной оплаты при раннем заезде (ответ целое число, запишите без единиц измерения. Например: 335).

11 Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 16.00 13.03.2024 г., выехал в 18.00 26.03.2024 г., стоимость номера – 5000 рублей. Правила гостиницы предусматривают почасовую оплату за первую половину суток при позднем выселении (ответ целое число, запишите без единиц измерения. Например: 335).

12 Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 14:00 18.05.2024 г., выехал в 12:00 23.05.2024 г., стоимость номера – 7000 рублей. Правила гостиницы предусматривают почасовую оплату за первую половину суток при позднем выселении (ответ целое число, запишите без единиц измерения. Например: 335).

13 Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 10:00 17.06.2024 г., выехал в 19:00 25.06.2024 г., стоимость номера – 6000 рублей. Правила гостиницы предусматривают минимальную оплату за половину суток при позднем выселении и оплату при раннем заезде после 7 утра за половину суток (ответ целое число, запишите без единиц измерения. Например: 335).

Раздел 3. Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей

Перечень примерных вопросов для тестирования:

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

Выберите один правильный ответ.

Гость должен был выехать до 12:00, однако его вещи в номере, а самого гостя нет в отеле. Действия администратора:

1) связаться с гостем по телефону и напомнить о расчетном часе, предложить продлить время проживания за дополнительную плату, если есть такая необходимость;

2) связаться с гостем по телефону и напомнить о расчетном часе;

3) связаться с гостем по телефону и напомнить о расчетном часе, поместить вещи гостя из номера в камеру хранения;

4) связаться с гостем по телефону, напомнить о расчетном часе, предложить оплатить проживание.

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

2 Установите соответствие

А. Техэксперт	1.электронный справочник с картами городов.
Б. 2ГИС	2. сервис управления гостиницей, номерным фондом, получения броней с сайта, с booking.com и других площадок.
В. Контур.Отель	3. отраслевое решение в рамках известной системы автоматизации для повышения эффективности работы гостиниц любого формата; позволяет оптимизировать штат сотрудников, зарплатный фонд и работу бухгалтерии, а также предоставляет инструменты для того, чтобы повысить прямые продажи, средний чек на гостя и сократить издержки в работе отеля.
Г. 1С:Предприятие. Отель	4. система правовых и нормативно-технических документов.

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1 Выберите несколько правильных ответов:

При ответе на внутренний звонок, администратору необходимо:

1) поздороваться: доброе утро/день/вечер;

2) назвать свой департамент (отдел);

3) назвать имя старшего смены;

4) сказать свое имя.

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

1 Установите соответствие между навыками сотрудника службы приема и размещения и их описанием

А. Эмпатия	1. активное участие в эффективном поиске подходящих решений для обеспечения комфорта гостей.
Б. Решение проблем	2. эффективное устное и письменное общение, позволяющее тепло приветствовать гостей, внимательно их слушать и предоставлять четкую информацию.

В. Внимание к деталям	3. проявление понимания и сочувствия к потребностям, проблемам или разочарованиям гостей, а также предложение индивидуальной помощи.
Г. Коммуникация	4. пристальное внимание к предпочтениям гостей, особым запросам или конкретным инструкциям для предоставления персонализированного и индивидуального обслуживания.

2 Выберите один правильный ответ.

Администратор находится на смене один, общается с гостем, и в это время подходит другой гость, то:

1) администратор приветствует второго гостя, просит его подождать, отвечает на запрос первого гостя, завершает общение и переходит ко второму гостю;

2) администратор приветствует второго гостя, выслушивает, задает наводящие вопросы касательно просьбы гостя, просит его подождать, заканчивает беседу с первым гостем и переходит к общению со вторым гостем;

3) немедленно переходит к общению со вторым гостем, вежливо просит первого гостя подождать;

4) администратору позволительно закончить беседу с первым гостем, затем поприветствовать второго и ответить на его запрос/вести беседу с гостями одновременно.

3 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Проявление понимания и сочувствия к потребностям, проблемам или разочарованиям гостей, а также предложение индивидуальной помощи – это…

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1 Расположите следующие документы в соответствии с хронологической последовательностью их введения в действие

1) Федеральный закон N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации";

2) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

3) Закон РФ N 2300-I "О защите прав потребителей";

4) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

– ПК-3.1: Предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения,

населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

1 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Предприятие, средство размещения, расположенное обычно в курортной местности и предоставляющее комплекс оздоровительных и рекреационных услуг с использованием преимущественно природных факторов (климат, минеральные воды, грязи) и физиотерапевтических средств, диеты и режима – это_____.

2 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя – это_____.

3 Выберите два варианта ответа:

Определите из предложенного списка ошибки, допущенные оператором службы бронирования:

1) не обращается в звонящему по имени;

2) предлагает только самый дорогой номер вне зависимости от запроса гостя;

3) не подтверждает детали бронирования;

4) благодарит гостя за звонок.

4 Выберите один правильный ответ.

Для чего при бронировании номера администратор сообщает гостю о расчетном часе?

1) во избежание любых недоразумений, связанных с ранним заездом или поздним выездом;

2) исключительно для того, чтобы отель мог заработать на раннем заезде и позднем выезде;

3) чтобы гость мог удобно спланировать время своего заезда и выезда;

4) чтобы гость знал, что он может заехать и выехать только в озвученное администратором время.

– ПК-3.2: Выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

1 Установите соответствие

А. Продажа пакетов питания	1. перекрестные продажи (Cross sale).

Б. Трансфер в аэропорт при наличии собственного автопарка	
В. Продажа номера более высокой категории, чем тот, что был забронирован изначально	2. повышение продаж (Up sale).
Г. Продажа услуг бизнес-центра	

2 Установите соответствие между запросами гостей и службами гостиницы, которым следует их адресовать.

А. Поменять полотенца в номере	1. гараж.
Б. Не работает светильник	2. служба горничных.
В. Заказать трансфер в аэропорт	3. служба обслуживания в номерах (Room service).
Г. Заказать ужин в номер	4. ремонтно-эксплуатационная служба.

3 Установите соответствие между запросами гостей и службами гостиницы, которым следует их адресовать.

А. Не работает телевизор в номере	1. служба обслуживания в номерах (Room service).
Б. Заказать завтрак в номер	2. служба банкетного обслуживания.
В. Поменять постельное белье	3. хозяйственная служба.
Г. Ужин по случаю дня рождения гостя на 20 приглашенных	4. ремонтно-эксплуатационная служба.

4 Вставьте пропущенное число:

Администратору, исходя из международных стандартов, при ответе на телефонные звонки следует снимать трубку не позднее чем через ___ телефонных звонка.

5 Выберите один правильный ответ:

Комплекс услуг по организации оздоровления, отдыха, размещения, питания, физкультурно-оздоровительных услуг и услуг организации досуга – это _____ услуги:

1 рекреационные;
2 консультационные;
3 сбытовые;
4 производственные.

6 Выберите один правильный ответ:

Из представленных действий при поступлении жалобы выбрать то, которое не является правильным:

1) выслушивая гостя делать записи;

2) по возможности изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий;

3) если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше;

4) пообещать гостю, что все недостатки/проблемы будут решены в течении 5 минут.

7 Выберите один правильный ответ:

При поступлении на электронную почту абсолютно необоснованной жалобы от гостя необходимо:

1) проигнорировать данное письмо;

2) как можно скорее связаться с гостем по телефону и уведомить его о беспочвенности данной жалобы;

3) связаться с гостем по электронной почте, выразить сочувствие по поводу недовольства гостя, предоставить разъяснения по данной ситуации, выразить надежду на дальнейшее сотрудничество;

4) связаться с гостем по электронной почте, выразить сочувствие по поводу недовольства гостя, принести извинения, поскольку гость всегда прав.

8 Выберите три правильных ответа:

При недовольстве гостя качеством предоставленных услуг, администратор может:

1) предоставить скидку на данную услугу, по согласованию со старшим смены, с менеджером службы приема и размещения или дежурным менеджером;

2) принести извинения гостю, за предоставленные неудобства;

3) предоставить бесплатную услугу гостиницы, в качестве извинения/комплимента, по согласованию со старшим смены, с менеджером службы приема и размещения или дежурным менеджером;

4) убедить гостя, что он не прав.

9. Выберите один правильный ответ:

Если какая-либо ситуация выходит за рамки компетенции администратора, то он должен:

1) приложить все усилия для ее решения, затем докладывает о предпринятых действиях менеджеру службы приема и размещения;

2) сразу же предупредить службу безопасности;

3) обратиться к старшему смены, менеджеру службы приема и размещения или дежурному менеджеру;

4) перестать предпринимать какие-либо действия.

– ПК-3.3: Осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения

1) Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Ситуация, при которой подтвержденных бронирований на определенную дату заезда больше, чем количество свободных номеров – это _____.

2. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности – это…

3 Вставьте пропущенное словосочетание (в именительном падеже):

Площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком – _____

4. Выберите один правильный ответ:

Укажите, что приведет к перебронированию (overbooking):

1) внесение данных в журнал регистрации иностранных граждан;

2) получение двух заявок от одного потребителя;

3) подтверждение бронирования, при одном свободном номере, одновременно двум потребителям, приславшим заявки на одинаковые даты заезда.

5. Выберите один правильный ответ:

Овербукинг (перебронирование/сверхбронирование) – это:

1) остановка бронирования номерного фонда на определенную дату в связи со 100% загрузкой;

2) завершение процедуры бронирования;

3) вид бронирования, в котором применяется сетка невозвратных тарифов;

4) ситуация, при которой подтвержденных бронирований на определенную дату заезда больше, чем количество свободных номеров.

6. Выберите один правильный ответ:

В заявке на бронирование присутствует специальный запрос - букет из 25 красных роз при заезде гостя. Сотруднику отеля необходимо:

1) подтвердить возможность оказания данной услуги гостю;

2) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги;

3) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги, включить ее стоимость в счет за проживание, не уведомляя гостя;

4) проинформировать о невозможности предоставления данной услуги.

2 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Примерные задания для практических работ.

Раздел 1. Гостиничное предприятие как объект управления

Задание 1

Объясните устно с точки зрения законодательства и нормативного регулирования следующую ситуацию.

Постоянный гость не предъявляет при поселении паспорт.

Задание 2

Объясните устно важность соблюдения конфиденциальности при обращении с информацией о гостях на стойке регистрации отеля.

Задание 3

Объясните устно, как быть, если гость предъявляет «просроченный» российский паспорт.

Задание 4

Сформулируйте устно роль и значение службы приема и размещения для эффективного функционирования гостиницы.

Задание 5

Охарактеризуйте устно деятельность служб предоставления основных услуг в гостинице.

Задание 6

Охарактеризуйте устно деятельность служб предоставления дополнительных услуг в гостинице.

Задание 7

Сформулируйте и поясните основные факторы, определяющие структуру управления гостиницей.

Раздел 2. Операции службы приема и размещения гостей

Задание 1

Ситуация: вам звонит гость, который хочет изменить существующее бронирование, чтобы добавить дополнительную ночь. Объясните устно, какие действия вы предпримете в программном обеспечении управления системой бронирования, чтобы внести это изменение.

Задание 2

Работа в группах. Назовите основные преимущества использования программного обеспечения для управления системой бронирования в отеле. Выигрывает группа, назвавшая больше преимуществ.

Задание 3

Работа в группах. Какие меры можно принять для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации о гостях, хранящейся в программном обеспечении управления системой бронирования? Выигрывает группа, назвавшая больше мер.

Задание 4

Вам звонит гость, который хочет продлить свое пребывание еще на одну ночь. Объясните устно, какие шаги вы бы предприняли, чтобы удовлетворить их просьбу?

Задание 5

Гость забронировал номер первой категории, прибыл в отель в расчетный час. Все номера первой категории заняты. Объясните устно, каковы ваши действия?

Задание 6

Гость прибыл в отель до расчетного часа. Не оформляя регистрацию, гость просит оставить его вещи в комнате хранения багажа. Объясните устно, как, на Ваш взгляд, быть в такой ситуации?

Задание 7

Гость требует предоставление услуги, указанной на сайте отеля, оказание которой по разным причинам сегодня невозможно. Объясните устно, как бы вы поступили на месте сотрудника отеля.

Задание 8

Гость интересуется, где в городе можно получить обслуживание «халяль». Как, на Ваш взгляд, следует поступить сотруднику стойки регистрации?

Задание 9

Гость (от стойки) поселился в номер, спустя 20 минут подошел к администратору и попросил вернуть деньги, поскольку отказался от проживания. Как, на Ваш взгляд, следует поступить администратору?

Задание 10

Гость проспал завтрак. В 11:00 в субботу позвонил и попросил его покормить. Как, на Ваш взгляд, следует поступить администратору?

Раздел 3. Знания и навыки работника службы приема и размещения гостей

Задание 1

Поступил звонок в отель: «Девушка, мы едем с охоты и хотели бы остановиться в вашем отеле, нам нужно пять номеров, но у нас много свежего мяса, не могли бы вы убрать мясо в свои холодильники?». Как, на Ваш взгляд, грамотно действовать в такой ситуации?

Задание 2

Гость просит вычесть из тарифа номера стоимость завтрака и посещение сауны, ссылаясь на то, что не будет пользоваться этими услугами. Как, на Ваш взгляд, грамотно действовать в такой ситуации сотруднику отеля?

Задание 3

Разъясните устно, в чем состоит значение эффективного общения на стойке регистрации и то, как оно может повысить удовлетворенность гостей.

Задание 4

Вы получили жалобу от гостя на сломанный душ в номере. Объясните устно, как бы вы поступили в этой ситуации, чтобы обеспечить удовлетворение гостя?

Задание 5

Гость подходит к стойке регистрации и выражает разочарование из-за ошибки при выставлении счета. Как бы вы решили проблему, сохраняя при этом позитивный настрой?

Задание 6

Опишите устно шаги, которые, на Ваш взгляд, стоит предпринять чтобы справиться с трудным или расстроенным гостем, недовольным своим номером.

Задание 7

Гость в сильном алкогольном опьянении подходит к администратору и говорит: «Я оставлял здесь деньги. Где они?». Опишите устно, что Вы предпримете в данной ситуации?

Задание 8

Гость застрял в лифте, провел там 40 минут, опаздывает на встречу, плохо себя чувствует. Опишите устно, как следует поступить в данной ситуации?

Задание 9

При выезде гостя администратор не может произвести расчет банковской картой по техническим причинам. Как бы Вы решили проблему?

3 Задания (вопросы) для промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы тестовых заданий текущего контроля по учебной дисциплине.

Примерный перечень тестовых вопросов:

1 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Проявление понимания и сочувствия к потребностям, проблемам или разочарованиям гостей, а также предложение индивидуальной помощи – это…

2 Расположите следующие документы в соответствии с хронологической последовательностью их введения в действие

1) Федеральный закон N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации";

2) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

3) Закон РФ N 2300-I "О защите прав потребителей";

4) ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

3 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Предприятие, средство размещения, расположенное обычно в курортной местности и предоставляющее комплекс оздоровительных и рекреационных услуг с использованием преимущественно природных факторов (климат, минеральные воды, грязи) и физиотерапевтических средств, диеты и режима – это_____.

4 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя – это_____.

5 Выберите два варианта ответа:

Определите из предложенного списка ошибки, допущенные оператором службы бронирования:

1) не обращается в звонящему по имени;

2) предлагает только самый дорогой номер вне зависимости от запроса гостя;

3) не подтверждает детали бронирования;

4) благодарит гостя за звонок.

6 Выберите один правильный ответ.

Для чего при бронировании номера администратор сообщает гостю о расчетном часе?

1) во избежание любых недоразумений, связанных с ранним заездом или поздним выездом;

2) исключительно для того, чтобы отель мог заработать на раннем заезде и позднем выезде;

3) чтобы гость мог удобно спланировать время своего заезда и выезда;

4) чтобы гость знал, что он может заехать и выехать только в озвученное администратором время.

7 Установите соответствие

А. Продажа пакетов питания	1. перекрестные продажи (Cross sale).
Б. Трансфер в аэропорт при наличии собственного автопарка	
В. Продажа номера более высокой категории, чем тот, что был забронирован изначально	2. повышение продаж (Up sale).
Г. Продажа услуг бизнес-центра	

8 Установите соответствие между запросами гостей и службами гостиницы, которым следует их адресовать.

А. Поменять полотенца в номере	1. гараж.
Б. Не работает светильник	2. служба горничных.
В. Заказать трансфер в аэропорт	3. служба обслуживания в номерах (Room service).
Г. Заказать ужин в номер	4. ремонтно-эксплуатационная служба.

9 Установите соответствие между запросами гостей и службами гостиницы, которым следует их адресовать.

А. Не работает телевизор в номере	1. служба обслуживания в номерах (Room service).

Б. Заказать завтрак в номер	2. служба банкетного обслуживания.
В. Поменять постельное белье	3. хозяйственная служба.
Г. Ужин по случаю дня рождения гостя на 20 приглашенных	4. ремонтно-эксплуатационная служба.

10 Вставьте пропущенное число:

Администратору, исходя из международных стандартов, при ответе на телефонные звонки следует снимать трубку не позднее чем через ___ телефонных звонка.

11 Выберите один правильный ответ:

Комплекс услуг по организации оздоровления, отдыха, размещения, питания, физкультурно-оздоровительных услуг и услуг организации досуга – это _____ услуги:

1) рекреационные;

2) консультационные;

3) сбытовые;

4) производственные.

12 Выберите один правильный ответ:

Из представленных действий при поступлении жалобы выбрать то, которое не является правильным:

1) выслушивая гостя делать записи;

2) по возможности изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий;

3) если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше;

4) пообещать гостю, что все недостатки/проблемы будут решены в течении 5 минут.

13 Выберите один правильный ответ:

При поступлении на электронную почту абсолютно необоснованной жалобы от гостя необходимо:

1) проигнорировать данное письмо;

2) как можно скорее связаться с гостем по телефону и уведомить его о беспочвенности данной жалобы;

3) связаться с гостем по электронной почте, выразить сочувствие по поводу недовольства гостя, предоставить разъяснения по данной ситуации, выразить надежду на дальнейшее сотрудничество;

4) связаться с гостем по электронной почте, выразить сочувствие по поводу недовольства гостя, принести извинения, поскольку гость всегда прав.

14 Выберите три правильных ответа:

При недовольстве гостя качеством предоставленных услуг, администратор может:

1) предоставить скидку на данную услугу, по согласованию со старшим смены, с менеджером службы приема и размещения или дежурным менеджером;

2) принести извинения гостю, за предоставленные неудобства;

3) предоставить бесплатную услугу гостиницы, в качестве извинения/комплимента, по согласованию со старшим смены, с менеджером службы приема и размещения или дежурным менеджером;

4) убедить гостя, что он не прав.

15. Выберите один правильный ответ:

Если какая-либо ситуация выходит за рамки компетенции администратора, то он должен:

1) приложить все усилия для ее решения, затем докладывает о предпринятых действиях менеджеру службы приема и размещения;

2) сразу же предупредить службу безопасности;

3) обратиться к старшему смены, менеджеру службы приема и размещения или дежурному менеджеру;

4) перестать предпринимать какие-либо действия.

16 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Ситуация, при которой подтвержденных бронирований на определенную дату заезда больше, чем количество свободных номеров – это _____.

17. Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности – это…

18. Вставьте пропущенное словосочетание (в именительном падеже):

Площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком – _____

19. Выберите один правильный ответ:

Укажите, что приведет к перебронированию (overbooking):

1) внесение данных в журнал регистрации иностранных граждан;

2) получение двух заявок от одного потребителя;

3) подтверждение бронирования, при одном свободном номере, одновременно двум потребителям, приславшим заявки на одинаковые даты заезда.

20. Выберите один правильный ответ:

В заявке на бронирование присутствует специальный запрос - букет из 25 красных роз при заезде гостя. Сотруднику отеля необходимо:

1) подтвердить возможность оказания данной услуги гостю;

2) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги;

3) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги, включить ее стоимость в счет за проживание, не уведомляя гостя;

4) проинформировать о невозможности предоставления данной услуги.