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.

ПРОГРАММА КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

по профессиональному модулю
ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих»

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: 10-06-2025 08:43:43 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи квалификационного экзамена по профессиональному модулю

Целями квалификационного экзамена по профессиональному модулю являются:

– оценка соответствия достигнутых компетентностных образовательных результатов обучающихся по профессиональному модулю требованиям ФГОС СПО;
– оценка готовности обучающихся к определенному виду профессиональной деятельности по избранной специальности.

Задачами квалификационного экзамена по профессиональному модулю являются:

– оценка умения предоставлять информацию клиентам о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
– оценка умения выполнять запросы клиентов по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен;
– оценка умения осуществлять размещение клиентов для заселения в гостиничный комплекс или иное средство размещения.

2 Требования к обучающемуся

К квалификационному экзамену по профессиональному модулю допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме освоивший все элементы профессионального модуля ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих».

3 Планируемые результаты обучения при освоении профессионального модуля

Процесс освоения профессионального модуля 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 профессионального модуля 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 расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о	нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; службы и услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных	предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или

	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	средствах 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; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы межличностного и делового общения; требования охраны труда; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	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 Форма проведения квалификационного экзамена по профессиональному модулю, оценочные средства, шкалы и критерии оценивания

Квалификационный экзамен по профессиональному модулю проводится в форме ответа на задание (ситуацию) (часть 1) и в форме тестирования (часть 2), позволяющих оценить степень сформированности компетенций и готовность обучающегося к выполнению основного вида профессиональной деятельности.

Квалификационный экзамен проводится письменно в течение двух часов по экзаменационным билетам. Задания для проведения квалификационного экзамена по профессиональному модулю приведены в приложении.

Определение готовности обучающегося к выполнению соответствующего профессиональному модулю вида профессиональной деятельности и сформированности у обучающегося компетенций осуществляется на основе следующих оценочных шкал: шкалы оценивания выполнения части 1 и шкалы оценивания выполнения части 2.

Решение о результатах квалификационного экзамена по профессиональному модулю выносится на закрытом заседании экзаменационной комиссии открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих. При равенстве голосов принимается то решение, за которое проголосовал председатель экзаменационной комиссии. По результатам квалификационного экзамена по профессиональному модулю выносится решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен с оценкой _____».

Во время квалификационного экзамена по профессиональному модулю обучающемуся можно пользоваться следующими наглядным пособиями, справочными материалами, нормативными документами и т.д.: ГОСТами, вычислительными средствами (калькулятором).

При начислении количества баллов за выполнение части 1 используются следующие критерии:

Критерии оценки каждого вопроса части 1	Баллы
Вопрос раскрыт полностью и без ошибок, текст написан правильным литературным языком без грамматических ошибок в терминологии	10
Вопрос раскрыт полностью, имеются незначительные и/или единичные ошибки	8-9
Вопрос раскрыт полностью, но допущены 1–2 фактические ошибки	7-8
Вопрос раскрыт более чем наполовину, но без ошибок	6-7
Вопрос раскрыт более чем наполовину, но имеются единичные ошибки Или допущено 3–4 фактические ошибки	6
Вопрос раскрыт частично Текст написан небрежно, неаккуратно, использованы не общепринятые сокращения, затрудняющие ее прочтение	5
Обнаруживается общее представление о сущности вопроса	3-4
Суть вопроса не раскрыта или дана информация не в контексте задания	1-3
Задание не выполнено (ответ отсутствует или вопрос не раскрыт)	0

При начислении количества баллов за выполнение части 2 используются следующие критерии:

Процент правильных ответов		Баллы
минимальный	максимальный	
85	100	8,5 – 10
70	84	7 – 8,4
50	69	5 – 6,9
-	49	До 4,9

Пересчёт количества набранных за выполнение заданий баллов в оценку формируется в соответствии с таблицей:

Количество баллов	Оценка
не менее 17	отлично
не менее 14	хорошо
не менее 10	удовлетворительно
менее 10	неудовлетворительно

При проверке ответов на задания каждый член экзаменационной комиссии наряду с проверкой результатов работы проводит экспертное наблюдение за выполнением первой и второй части для оценки степени сформированности компетенций в соответствии с оценочным листом:

Перечень компетенций, оцениваемых по итогам сдачи экзамена по профессиональному модулю	Уровень освоения компетенций			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
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				

5 Содержание квалификационного экзамена по профессиональному модулю

Раздел 1 МДК.03.01 Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей" (задания (ситуации), тестовые задания);

Раздел 2 УП.03.01 Учебная практика (задания (ситуации), тестовые задания);

Раздел 3 УП.03.02 Производственная практика (задания (ситуации), тестовые задания).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение квалификационного экзамена по профессиональному модулю

а) основная литература:

1 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);

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 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. – URL: https://urait.ru/bcode/544092 (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: 06.06.2025);

2 Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. – URL: https://urait.ru/bcode/540743 (дата обращения: 06.06.2025);

3 Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и

доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — URL: https://urait.ru/bcode/544660 (дата обращения: 06.06.2025).

4 Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. – URL: https://urait.ru/bcode/542269 (дата обращения: 06.06.2025).

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.

7 Материально-техническое обеспечение квалификационного экзамена по профессиональному модулю

Материально-техническое обеспечение экзамена по профессиональному модулю включает специально оборудованные лаборатории, мастерские, аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники безопасности.
Учебные аудитории оснащены рабочим местом преподавателя / мастера производственного обучения с персональным компьютером и рабочими местами обучающихся.
Кабинет «Менеджмента и управления персоналом» оснащен учебной доской, экраном, мультимедийным проектором, комплектом методической документации, пособий.

Программа квалификационного экзамена по профессиональному модулю составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

доцент Дубовик Юлия Валерьевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Программа квалификационного экзамена рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Операционный директор
Управляющей Компании «СТК Шерегеш»  М.Н. Саватеева

Приложение

Задания для проведения квалификационного экзамена по профессиональному модулю

Вопросы со свободно конструируемым ответом и ситуационные задачи (часть 1 экзаменационного билета)

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

Постоянный гость не предъявляет при поселении паспорт.

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

3 Как быть, если гость предъявляет «просроченный» российский паспорт. Ответ обоснуйте.

4 Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требует компенсации. Урегулируйте конфликт.

5 Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, подберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Опишите, как провести грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

6 Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

7 Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15:00 15.06.2023 г., выехал в 17:00 22.06.2023 г., стоимость номера – 4000 рублей.

8 Какие меры можно принять для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации о гостях, хранящейся в программном обеспечении управления системой бронирования?

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

10 Гость забронировал номер первой категории, прибыл в отель в расчетный час. Все номера первой категории заняты. Каковы ваши действия?

11 Гость прибыл в отель до расчетного часа. Не оформляя регистрацию, гость просит оставить его вещи в комнате хранения багажа. Как быть в такой ситуации?

12 Гость требует предоставление услуги, указанной на сайте отеля, оказание которой по разным причинам сегодня невозможно. Опишите действия сотрудника.

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

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

15 Гость проспал завтрак. В 11:00 в субботу позвонил и попросил его покормить. Опишите действия администратора.

16 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 грамотно действовать в такой ситуации?

17 Гость просит вычесть из тарифа номера стоимость завтрака и посещение сауны, ссылаясь на то, что не будет пользоваться этими услугами. Каковы Ваши действия?

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

19 Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 11:00 17.06.2024 г., выехал в 19:00 25.06.2024 г., стоимость номера – 6000 рублей.

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

21 Опишите шаги, которые вы предпримете, чтобы справиться с трудным или расстроенным гостем, недовольным своим номером.

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

23 Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Опишите, как провести грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Каковы Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина?

24 Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Опишите, как провести грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Каковы Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина?

25 Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Опишите, как провести

грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Каковы Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина?

26 Вы - администратор. Гость, покидая Ваш отель сообщает, что ему жутко не понравилось обслуживание, и гостиница - "непонятно что!" Проведите процедуру выписки грамотно, в соответствии со стандартами обслуживания, отреагируйте профессионально на негативные заявления гостя

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

28 Назовите основные преимущества использования программного обеспечения для управления системой бронирования в отеле.

Тестовые задания
(часть 2 экзаменационного билета)

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

а) Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

б) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

в) Закон «О защите прав потребителей»

г) Правила оказания услуг по реализации туристического продукта

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

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

а) Выполнять все требования напавших на вас людей

б) По возможности, не подвергая опасности окружающих, дать отпор напавшим

в) Незаметно для напавших вызвать полицию

г) Претвориться что вы не понимаете их требований

4. В ваш отдел поступил новый сотрудник с испытательным сроком 3 недели. Вы проводите инструктаж по технике безопасности для нового сотрудника:

а) По мере загруженности ответственного лица

б) После первой недели испытательного срока

в) По окончании испытательного срока

г) В первый рабочий день

5. Что не входит в обязанности СПиР?

а) Предоставление информации о текущих акциях в ресторанах отеля

б) Бронирование столика в ресторанах города

в) Заказ авиабилетов для гостя

г) Уборка номеров для VIP гостей

6. Что из перечисленного является внутренним контролем качества?

а) Тайный гость

б) Проверка Стандартов Операционных Процедур менеджером другого отеля в сети

в) Гостевые анкеты

г) Комментарии гостей на сайте отеля

7. Возможно ли заселение в гостиницу гражданина РФ по заграничному паспорту?

а) возможно, заграничный паспорт – полноценный документ, удостоверяющий личность гражданина в любой стране

б) возможно для гражданина РФ, постоянно проживающего, на территории другого государства

в) невозможно. Для заселения всем гражданам РФ необходимо иметь при себе общегражданский паспорт

г) возможно, при наличии у гостя международных водительских прав

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

а) могут

б) нет

в) могут, при наличии у второго гостя водительских прав

г) могут, если второй гость ранее пользовался услугами ресторана при отеле

9. 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:

а) паспорт, включая страницу с визой

б) миграционная карта

в) международные водительские права

г) документ, подтверждающий наличие у гостя родственников, проживающих на территории РФ

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

а) Имеет

б) Не имеет

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

г) Правильные варианты б) и в)

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

а) подтвердить возможность оказания данной услуги гостю

б) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги

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

г) проинформировать о невозможности предоставления данной услуги.

12. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед или ужин:

а) завтрак и проживание

б) полупансион

в) полный пансион

г) проживание

13. Что такое базовый тариф (Rack Rate)?

а) объявленная гостиницей цена за номер в определенное время суток

б) объявленная гостиницей цена за номер, без учёта возможных скидок

в) объявленная гостиницей цена за номер с учётом возможных скидок

г) скидка за номер

14. Овербукинг (перебронирование/сверхбронирование) – это:

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

б) завершение процедуры бронирования

в) вид бронирования, в котором применяется сетка невозвратных тарифов

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

15. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего следующие сведения:

а) информация о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе)

б) категории (виды) заказанного номера и о его цене

в) об условиях бронирования

г) о сроках проживания в гостинице

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

а) не гарантированным

б) повременным

в) гарантированным

г) почасовым

17. Укажите, что приведет к перебронированию (overbooking):

а) внесение данных в журнал регистрации иностранных граждан

б) получение двух заявок от одного потребителя

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

г) подтверждение бронирования, при одном свободном номере, одновременно тремя потребителям, приславшим заявки на одинаковые даты заезда

18. Определите из предложенного списка ошибки, допущенные оператором службы бронирования:

а) не обращается в звонящему по имени

б) предлагает только самый дорогой номер вне зависимости от запроса гостя

в) не подтверждает детали бронирования

г) благодарит гостя за звонок

19. Если иностранный гость имеет несколько паспортов, по какому паспорту нужно регистрировать гостя?

а) по любому

б) по желанию гостя

в) по паспорту, где есть отметка пересечения границы РФ

г) по любому паспорту, действительному на весь срок пребывания в гостинице

20. Разница между преавторизацией и оплатой по кредитной/дебетовой карте:

а) нет разницы

б) преавторизация осуществляется по кредитной карте, а оплата по дебетовой карте

в) преавторизация осуществляется при заезде гостя, а оплата при выезде

г) преавторизация осуществляется для блокировки денежных средств, а оплата снимает денежные средства со счета гостя.

21. Необходимо ли регистрировать иностранного гражданина, собирающегося проживать в отеле, меньше чем одни сутки?

а) нет, если гость останавливается в отеле менее чем на 4 часа

б) нет, если в период между заселением и выселением гостя не меняется календарная дата

в) да

г) нет

22. Какая форма заполняется при возврате гостю денежных средств в дату, не являющуюся календарной датой приема оплаты?

а) Счет-фактура

б) КМ-3

в) Приходный ордер

г) Информационный счет

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

а) Гитара в чехле

б) Золотое кольцо

в) Переноска для кошки

г) Багаж размером 100х60х40см

24. Отметьте, что из перечисленного является перекрестной продажей (Cross sale)

а) Продажа пакетов питания

б) Трансфер в аэропорт при наличии собственного автопарка

в) Продажа номера более высокой категории, чем тот, что был забронирован изначально

г) Продажа услуг бизнес центра

25. Из предложенного списка выберите прямые каналы продаж в отеле:

а) собственный центр бронирования

б) телекоммуникационные компании

в) международная сеть бронирования (GDS)

г) сайт отеля (интернет-портал)

26. Укажите, что лежит в основе программы вознаграждения постоянного гостя:

а) определенный список бонусных услуг для VIP-гостей

б) формирование постоянного контингента гостей с помощью системы поощрений

в) бесплатное обслуживание по выбору гостя

г) система накопления ночей и бесплатное обслуживание по выбору гостя

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

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

б) Связаться с гостем по телефону и напомнить о расчетном часе

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

г) Связаться с гостем по телефону, напомнить о расчетном часе, предложить оплатить проживание

28. При недовольстве гостя качеством предоставленных услуг, администратор может:

а) предоставить скидку на данную услугу, по согласованию со старшим смены, с менеджером СПиР или дежурным менеджером

б) принести извинения гостю, за предоставленные неудобства

в) предоставить бесплатную услугу гостиницы, в качестве извинения/комплимента ,по согласованию со старшим смены, с менеджером СПиР или дежурным менеджером

г) все ответы верные

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

а) Приложить все усилия для ее решения, затем докладывает о предпринятых действиях менеджеру СПиР

б) Сразу же предупредить службу безопасности

в) Обратиться к старшему смены, менеджеру СПиР или дежурному менеджеру

г) Перестать предпринимать какие-либо действия

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

а) Списать счет как безнадежную задолженность

б) Перевести счет на Pay Master и ждать возвращения гостя

в) Связаться с гостем и получить согласие на погашение счета по кредитной карте

г) Выяснить в чью смену выезжал гость и привлечь коллег к ответственности

31. Из представленных действий при поступлении жалобы выбрать неверное:

а) Выслушивая гостя делать записи.

б) По возможности изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий

в) Если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше

г) Пообещать гостю, что все недостатки/проблемы будут решены в течении 5 минут

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

а) Проигнорировать данное письмо

б) Как можно скорее связаться с гостем по телефону и уведомить его о беспочвенности данной жалобы

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

г) Связаться с гостем по электронной почте, выразить сочувствие по поводу недовольства гостя, принести извинения, поскольку гость всегда прав