


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР

И.В. Краснобельмова
«31» августа 2019г.

Комплект контрольно-оценочных средств

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
приема и размещения**

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

с получение среднего общего образования

Разработчик:

преподаватель Вальцова Виктория Алексеевна

г.о. Электросталь
2019 год

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида деятельности ПМ 01. **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело**

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен / не освоен».

1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

| Элемент модуля | Формы промежуточной аттестации |
|----------------|---|
| МДК .01.01. | Экзамен |
| УП | ДЗ |
| ПП | ДЗ |
| ПМ (в целом) | Экзамен (квалификационный) Выполнение практического задания на изготовление продукции |

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

«Иметь практический опыт – уметь – знать

В результате изучения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт:

- П. 1.1. -разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- П. 1.2. –планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- У.1. -планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- У.2. - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- У.3. - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- У.4. - -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- У.5. -контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- У.6. -предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- У.7. -оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- У.8. -принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- У.9. -предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- У.10 - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- У.11 -вести журнал передачи смены;
- У.12 -осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- У.13 -осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- У.14 -предоставлять туристическую информацию для гостей; эффективно справляться с неожиданными ситуациями;
- У.15 -передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией;
- У.16 -поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей.

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля) | Код контрол лируемой компете нции (или её части) | Наименование оценочного средства |
|----------|--|--|---|
| 1 | Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями | ОК 1-10, ПК 1.1- ПК 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Семинар • Практическая работа: «Стандарты обслуживания» |
| 2 | Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями | ОК 1-10, ПК 1.1- ПК 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Семинар • Практическая работа: «Выявление уровня обслуживания в отеле». |
| 3 | Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей | ОК 1-10, ПК 1.1- ПК 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Практическая работа: Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп, иностранных граждан. Особенности миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства на территории РФ. |
| 4 | Документация службы приема и размещения | ОК 1-10, ПК 1.1- ПК 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Решение ситуационных задач • Контрольная работа: «Расчет стоимости проживания» |
| 5 | Оформление выезда гостя и процедура его выписки | ОК 1-10, ПК 1.1- ПК 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Тестирование • Практическая работа (компьютерный класс) |
| 6 | Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы | ОК 1-10, ПК 1.1- ПК 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Семинар • Ситуационные задачи: «Прием телефонных звонков в процессе проживания гостя» |

| | | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|---|
| 7 | Организация ночного аудита | ОК 1-10, ПК 1.1- ПК 1.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Семинар • Практическое занятие: «Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства» |
|---|----------------------------|-------------------------------|---|

Сформированность выше перечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

| | |
|-----------------------|----------------------------|
| «отлично» | 85-100% правильных ответов |
| «хорошо» | 70-84% правильных ответов |
| «удовлетворительно» | 50-69% правильных ответов |
| «неудовлетворительно» | 0-49% правильных ответов |

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Типовые задания для оценки освоения МДК 01.01 Планирование, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Проверяемые результаты обучения:

| №п\п | Задания | Индексы ПК и ОК | Показатели оценки результата |
|------|---|-----------------|---------------------------------------|
| 1 | <u>Семинар</u> (Приложение 1) | ПК 1- ПК 2 | Правильное выполнение работы |
| 2 | <u>Разноуровневые задачи и задания</u> (Приложение 2) | ПК1 – ПК 2 | Правильное выполнение тестовой работы |
| 3 | <u>Практическая работа</u> (Приложение 3) | ПК 1 - ПК 2 | Правильное выполнение работы |

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Семинар

1. Цель Проверить уровень освоения теоретических знаний изученного материала

2. Проверяемые компетенции (код): ОК 1-10, ПК 1.1-ПК 1.3

3. Пример оценочного средства

I. Вопросы для дискуссии:

1. Введение в предмет. Основные функции и состав персонала службы приема и размещения.

2. Место службы приема и размещения в структуре гостиничного предприятия.

3. Организация рабочего места службы приема и размещения.

4. Должностные обязанности и культура поведения менеджеров служб приема и размещения.

5. Деловой этикет и культура поведения сотрудников служб приема и размещения.

6. Средства и способы создания комфортного микроклимата в холле. Оборудование холла и правила его эксплуатации

II. Самостоятельная работа: «стандарты обслуживания в наиболее известных сетевых отелях»

Задание: Ознакомьтесь со стандартами обслуживания в наиболее известных отелях, требованиями, предъявляемыми к сотрудникам. Составьте должностные характеристики, необходимые для служащих отеля «фронт-офис» и «бэк-офис».

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Семинар

1. **Цель** Проверить уровень освоения теоретических знаний изученного материала на практике

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-10, ПК 1.1-ПК 1.3

3. **Пример оценочного средства**

I. Вопросы для дискуссии:

1. Особенности обслуживания клиента в процессе проживания.
2. Основная документация, необходимая во время проживания гостя
3. Особенности поведения сотрудника в конфликтной ситуации.
4. Принципы предотвращения конфликтов. Правила поведения сотрудника службы приема и размещения в конфликтной ситуации. Процесс обслуживания конфликтного гостя.
5. Разработка способов улучшения качества основных и дополнительных услуг.

II. **Практическая работа:** «Выявление уровня обслуживания в отеле».

Составьте анкету, цель которой – выявить качество обслуживания в отеле. (минимум 10 вопросов)

Например:

1. Оценка качества обслуживания в целом (оч. хор., хор., удов.)
2. Культура персонала (оч.хор., хор., удов)
3. Качество встречи гостей (оч.хор., хор., удов)
3. Скорость и качество регистрации (оч. хор., хор., удов.)
4. Качество предоставления информации о гостинице сотрудниками (оч. хор., хор., удов.)
5. Скорость и качество расчета при выезде (оч. хор., хор., удов.)
6. Чистота в номере (оч. хор., хор., удов.)
7. Оснащенность номера (оч. хор., хор., удов.)
8. Доброжелательность горничных (оч. хор., хор., удов.)
9. Разнообразие меню обслуживания в кафе/ресторане (оч. хор., хор., удов.)
10. Качество блюд меню обслуживания в кафе (оч. хор., хор., удов.)
11. Качество обслуживания в кафе/ресторане (оч. хор., хор., удов.)
12. Внимание к гостям и общая атмосфера (оч. хор., хор., удов.)
13. Соотношение цена-качество (оч. хор., хор., удов.)
14. Как часто останавливаетесь в нашей гостинице
15. В каком номере были размещены (эконом, стандарт, люкс.)

4. **Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Семинар

1. **Цель** Закрепление теоретических знаний по теме: «Особенности технологии бронирования гостиничных услуг»

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-10, ПК 1.1-ПК 1.3

3. **Пример оценочного средств**

I. Вопросы для дискуссии:

1. Организация работы службы консьержей.
2. Служба телефонных операторов.
3. Организация работы ночных аудиторов.
4. Функции и ответственность портье, документация поста.
5. Правила хранения и выдачи ключей, типы и системы ключей.
6. Работа с почтой, сообщениями и посылками для гостей.

II. Ситуационные задачи: «Прием телефонных звонков в процессе проживания гостя».

Ролевая игра, студенты делятся на гостя и администратора и имитируют телефонный разговор.

В процессе занятия оценивается качество обслуживания гостя, соблюдение норм и этапов разговора.

Например:

Этапы разговора

1. Раздается звонок.
2. Гудков не более трех.
3. Пауза между звонками – снимаем трубку.
4. Выжидаем 1-2 секунды и начинаем разговор «Приветствие — Название компании/отдела -Имя принявшего ваш звонок». По поводу того, какое именно приветствие использовать, написано в этой статье.

5. Во время разговора следим за шумом и фоном – не потягиваемся, не жуем, не пьем и т.д. Также делаем пометки, характеризующие основную тему/проблему.

6. Можно записать имя звонящего и называть его затем по имени.

7. Контроль речи – вместо «ага, угу» — «да, понимаю».

8. Если вам нужна пауза, и вы хотите использовать клавишу «hold» или переключаете звонящего — предупредите об этом собеседника.

9. Звонящий первый кладет трубку.

Голос

1. Передача улыбки голосом

2. Тон спокойный, ровный, доброжелательный.

3. Чем ниже голос, тем лучше.

4. Избегать монотонности, работать с интонацией – клиент не должен чувствовать, что он у вас стотысячный.

5. Темп разговора нужно подстраивать под клиента.

Контроль целостности разговора – если клиент слишком многословен, не задавайте много вопросов, будет хуже, если клиент наоборот несловоохотлив – задавайте наводящие и четкие вопросы, которые прояснят ситуацию

4. **Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Российской Федерации
от _____ 2007 г. № _____

Форма уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРИБЫТИИ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА В МЕСТО ПРЕБЫВАНИЯ

Пожалуйста, заполняйте форму на русском языке, ручкой с черными или темно-синими чернилами, разборчиво, **заглавными печатными буквами и цифрами по следующим образцам:**

А Б В Г Д Е Ё Ж З И Й К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Ъ Ы Ь Э Ю Я I V X
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

1. СВЕДЕНИЯ О ЛИЦЕ, ПОДЛЕЖАЩЕМ ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ ПО МЕСТУ ПРЕБЫВАНИЯ

Фамилия _____
Имя, отчество _____
Гражданство, подданство _____
Дата рождения: число _____ месяц _____ год _____ Пол: Мужской _____ Женский _____
Место рождения: государство _____
Город или другой населенный пункт _____
Документ, удостоверяющий личность: Вид _____ Серия _____ № _____
Дата выдачи: число _____ месяц _____ год _____ Срок действия: число _____ месяц _____ год _____
Вид и реквизиты документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в Российской Федерации _____
Виза _____ Вид на жительство _____ Разрешение на временное проживание _____ Серия _____ № _____
Дата выдачи: число _____ месяц _____ год _____ Срок действия: число _____ месяц _____ год _____
Цель въезда: Служебная _____ Туризм _____ Деловая _____ Учеба _____ Работа _____ Частная _____ Транзит _____ Гуманитарная _____ Другая _____
Профессия _____ Квалификация, стаж работы по специальности _____
Дата въезда в РФ: число _____ месяц _____ год _____ Срок пребывания до: число _____ месяц _____ год _____
Миграционная карта: Серия _____ № _____
Сведения о законных представителях _____

Отметка о подтверждении выполнения проинформацией стороной и иностранным гражданином действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания

Линия отрыва

Настоящим подтверждается, что _____
Фамилия _____
Имя, отчество _____
Гражданство, подданство _____
Дата рождения: число _____ месяц _____ год _____ Пол: Мужской _____ Женский _____
Документ, удостоверяющий личность: Вид _____ Серия _____ № _____
в установленном порядке уведомил о прибытии в место пребывания по адресу:
Область, край, республика, АО _____
Район _____
Город или другой населенный пункт _____
Улица _____
Дом _____ Корпус _____ Строение _____ Квартира _____
Срок пребывания до: число _____ месяц _____ год _____

**ОТРЫВНАЯ ЧАСТЬ БЛАНКА УВЕДОМЛЕНИЯ
О ПРИБЫТИИ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА В МЕСТО ПРЕБЫВАНИЯ**

ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ БЛАНКА КАРТЫ ГОСТЯ

| | |
|--|---|
| ООО « _____ » Гостиница « _____ » Отрезной талон № _____ | ООО « _____ » Гостиница « _____ » Отрезной талон № _____ |
| Дата (date) _____ 20__ г. | Дата, время: _____ |
| Фамилия (list name): _____ | Ф И.О. _____ |
| Отчество (middle name) _____ | |
| Данные паспорта (passport) _____ | |
| Заселен с (stayng from) _____ по (till) _____ | Заселен с _____ по _____ |
| Продлен по (prolonged to) _____ | Продлен по _____ |
| Настоящим подтверждаю, что мне объяснили правила проживания и техники безопасности в гостинице « _____ » (Hereby confirm? That I was explained with living regulations and safety rules at the green house “Green House”) | Управляющий : ООО « _____ » _____ _____ _____ |
| Подпись _____ | Адрес : Тел./факс E-mail: |

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Разноуровневые задачи и задания

1. **Цель** контрольная проверка знаний по теме: «Организация выезда гостей»

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-10, ПК 1.1-ПК 1.3

3. **Пример оценочного средств**

I. Варианты ситуационных задач:

Задание 1.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 2.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а так же учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 3.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание 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. Требуется компенсации. Урегулируйте конфликт.

Задание 5.

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

Задание 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.

Задание 7.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не "потеряв" гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения.

Задание 8.

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

II. Контрольная работа: «Расчет стоимости проживания».

Варианты заданий:

1) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00, 15.06.2016 г., выехал в 17.00, 22.06.2016 г., стоимость номера – 2400 рублей.

2) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 12.00, 10.06.2016 г., выехал в 9.00, 13.06.2016 г., стоимость номера – 1000 рублей.

3) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 17.00, 03.06.2016 г., выехал в 14.00, 04.06.2016 г., стоимость номера – 4000 рублей.

4) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 23.00, 07.06.2016 г., выехал в 17.00, 10.06.2016 г., стоимость номера – 3200 рублей.

5) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 01.00, 18.06.2016 г., выехал в 09.00, 19.06.2016 г., стоимость номера – 1500 рублей.

б) Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 05.00, 21.06.2016 г., выехал в 20.00, 25.06.2016 г., стоимость номера – 2700 рублей.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

1. **Цель** проверка и закрепление знаний по пройденному материалу

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-10, ПК 1.1-ПК 1.3

3. **Пример оценочного средства**

I. Вопросы для дискуссии:

1. Ключевые понятия. Общие этические принципы и характер делового общения.
2. Нравственные эталоны и образцы поведения.
3. Повышение уровня делового общения.
4. Правила ведения телефонных разговоров. Стандарты телефонного обслуживания.

II. Практическое занятие: «Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства»

Содержание занятия:

ТЕМА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: «Что нужно сделать, чтобы избавиться от гостей?»

На тренингах в индустрии гостеприимства используют такие примеры ситуаций, негативно влияющих на клиента:

Как следует себя вести, чтобы избавиться от гостей:

- Кисло приветствовать или оставить гостя без какого-либо внимания.
- Громко говорить или спорить с гостями в пределах слышимости гостей.
- Бегать по гостинице, вместо того, чтобы ходить.
- Не говорить «извините», «спасибо», «пожалуйста».
- Бесцельно ходить, собираться группами (особенно когда посетители нуждаются в обслуживании).
- Забыть принести что-либо.
- Забыть о специальных просьбах клиентов.
- Неправильно выполнять заказ.
- Отчитывать и наказывать служащих отеля перед гостями.
- Испортить вещи гостя, находящиеся в номере

Вопросы по теме

1. Как вы оцениваете вероятность событий, указанных в данной теме?
2. Приходилось ли вам сталкиваться с такими ситуациями на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса?

4. **Критерии оценивания** *(по 100-балльной системе оценивания):*

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическая работа

1. **Цель** Закрепление теоретических знаний

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 1-10, ПК 1.1-ПК 1.3

3. **Пример оценочного средства**

I. Практическая работа в компьютерном классе.

1. Работа с модулем заселение программы «1С. Отель».
2. Работа с модулем размещение программы «Корс – Отель»
3. Процедура заселения и выписки гостей с использованием программного обеспечения (любая программа по выбору студента)

II. Контрольное тестирование. Примерный перечень тестовых заданий:

1. Процедуру поселения гостя можно условно разделить на следующие этапы:
 - а) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, назначение и вселение в номер
 - б) встреча и приветствие гостя, регистрация, назначение и вселение в номер
 - в) встреча и приветствие гостя, регистрация, выяснение вопросов платежеспособности, вселение в номер
2. Отметить, что не относится к функциям регистратора
 - а) забота о клиентах
 - б) регистрация и размещение клиентов
 - в) уборка номеров
3. График работы работников службы приема и размещения
 - а) с 08.00 до 18.00 часов
 - б) круглосуточно
 - в) с 06.00 до 20.00 часов
4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 13.00 18.07.2011 г., выехал 17.00 23.07.2011 г., стоимость номера – 3000 рублей.
 5. Функции службы приема и размещения
 - а) встреча и регистрация гостей
 - б) встреча, регистрация и размещение гостей
 - в) бронирование мест в гостинице
 6. Возможны следующие виды встреч клиентов гостиницы
 - а) на дальних подступах к гостинице
 - б) на ближних подступах к гостинице
 - в) на дальних подступах и на ближних подступах к гостинице
 7. Функции портье
 - а) оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
 - б) инструктаж работников
 - в) мотивация работников
 8. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 11.00 15.06.2011 г., выехал 19.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.
 9. Администратор гостиницы должен приветствовать гостя за стойкой
 - а) сидя
 - б) стоя
 - в) сидя или стоя
 10. Функции швейцар

- а) работа с почтой и сообщениями
- б) встреча и приветствие клиентов гостиницы
- в) расчет клиентов при выезде

11. Последовательность уборки двухкомнатного номера

- а) гостиная, спальня, санузел
- б) спальня, гостиная, санузел
- в) санузел, спальня, гостиная

12. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00 15.06.2011 г., выехал в 17.00 22.06.2011 г., стоимость номера – 4000 рублей.

13. Основные программы автоматизации гостиничного предприятия.

4. Критерии оценивания практического занятия (по 100-балльной системе оценивания):

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется студенту(ке), если он(а) имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает значительные неточности в определении понятий, искажает их смысл. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

Удовлетворительно (50-74)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) недостаточные знания, допустившему(ей) неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Хорошо (75-84)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) полное знание учебно-программного материала; если в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий.

Отлично (85-100)

выставляется студенту(ке), обнаружившему(ей) глубокие знания профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Неудовлетворительно (0-49)

выставляется, если студент ответил дал менее 8 правильных ответов.

Удовлетворительно (50-74)

если студент правильно ответил на 8 и более вопросов теста.

Хорошо (75-84)

если студент правильно ответил на 10 и более вопросов теста.

Отлично (85-100)

выставляется, если студент правильно ответил на 12 и более вопросов теста.

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения

Перечень формируемых компетенций:

1. ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
2. ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
3. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
4. ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
5. ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
6. ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
7. ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
8. ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
9. ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
10. ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
11. ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины (профессионального модуля) | Код контролируемой компетенции (или её части) | Наименование оценочного средства** |
|-------|---|--|--|
| 1 | АУДИРОВАНИЕ | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04 | Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации |
| 2 | ЧТЕНИЕ | ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10 | Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации |
| 3 | ЛЕКСИКА И ГРАММАТИКА | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10 | Лексико-грамматический тест |
| 4 | ПИСЬМО | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10 | Написание сообщений, сочинений, писем по изучаемой теме |

| | | | |
|---|-----------|--|---------------------------------------|
| 5 | ГОВОРЕНИЕ | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 07, ОК 10 | Монологические и диалогические ответы |
|---|-----------|--|---------------------------------------|

Сформированность выше перечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины (профессионального модуля) обучающийся должен:

Иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Типовые задания для оценки освоения МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Приложение 1

- **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (аудирование)
5. **Цель** понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации
6. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 04
7. **Пример оценочного средства** (примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

I. Listen to the speaker and answer the questions below.

Hello. Welcome to the hotel. We have everything ready for you. You've already checked in online, so first let me tell you about your room. You've ordered the deluxe room and it comes with one large king size bed, and in your room we have a work area with a desk and chair. Luckily for you, this room has just been remodeled so it has new furniture and new wallpaper, so it looks really nice so you'll have one of your premium rooms.

OK, here is your room key. As you can see this is a modern key, so what you need to do with this is slide this into the door and slide the key into the door with the holes facing the door and you'll see a light come on and it will unlock the door, so that's how you get in the room.

Also, for all guests we offer one free, complimentary beverage at the bar, so the bar is located outside of the hotel by the pool. It's also near the beach, so take this down to the bar outside, and you can get your free drink.

Also, part of your hotel package, you have a free breakfast and your breakfast is the super healthy pack, which comes with an egg, and fruit and your choice of beverage as well.

Oh, one more thing, I forgot to mention, in your room, you are only on the third floor and your bathtub is by the window, so if you take a bath be sure to close the blinds because people can see you in the bathtub because it's so close to the window, so please remember that.

And lastly, the room attendants will come by to clean your room usually at around 10 o'clock, so they'll come by, give you fresh towels, clean up the room. If you do not want your room cleaned at that time please call down and tell somebody and we can postpone it for later.

OK, thank you very much. I hope you enjoy your stay and thanks for checking in.

Answer the following questions.

1) What is in the room?

- a) One large king size bed
- b) One large queen size bed
- c) One single bed

2) How do you open the door?

- a) Turn the key in the lock
- b) With a light
- c) You slide the key into a hole

3) How many complimentary beverages do they offer?

- a) 0
- b) 1
- c) 2

4) What does breakfast cost?

- a) 3 dollars
- b) 5 dollars
- c) It is free

5) Before taking a bath, you should _____.

- a) close the blinds
- b) turn on the water
- c) close the window

6) What time will your room be closed?

- a) 9
- b) 10
- c) 11

8. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

| | |
|-----------------------|----------------------------|
| «отлично» | 85-100% правильных ответов |
| «хорошо» | 70-84% правильных ответов |
| «удовлетворительно» | 50-69% правильных ответов |
| «неудовлетворительно» | 0-49% правильных ответов |

- **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Тестовые задания на понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации (чтение)
5. **Цель** понимание основного содержания текста и запрашиваемой информации
 6. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 1.3, ОК 01, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10
 7. **Пример оценочного средства** (*примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.*)

Read the information provided in a room leaflet from The Barclay Hotel in New York for 3 minutes and make sure you understand it.

YOUR ROOM AT A GLANCE

INSTANT SERVICE

To make your stay more enjoyable, Instant Service is available “around the clock” for any requests.

WAKE-UP SERVICE

Please contact Instant Service.

IN-ROOM BAR

Your private bar is stocked daily with a variety of drinks and snacks. Items removed are automatically charged to your account. A menu with pricing is located in your room.

THE INTERNET

Your room is equipped with high speed Internet access. A daily access fee will be assessed to your account.

EXPRESS CHECK-OUT

For a fast and effortless check-out, please utilize our voicemail check-out by dialing extension 4510 and leave your name and room number.

IN-ROOM COFFEE

Complimentary coffee is replenished daily in your room. Keurig-makers have directions located on the front of the machine. If further assistance is required please dial Instant Service. Complimentary coffee and tea is also served in the Lobby from 6:00AM to 7:00AM.

FITNESS CENTER

The Fitness Center offers an assortment of cardio and weight training equipment. Available 24 hours a day with a guestroom key card access on the third floor. Access to the steam room and sauna are available from 6:00AM to 8:00PM.

IN-ROOM SAFE

The safe can be programmed with a personalized four-digit pin code for each use. Please see detailed instructions located in the safe. Alternatively, safe deposit boxes are available at the Reception Desk.

HOUSEKEEPING SERVICE

Your room is serviced daily between 8:30AM and 2:30PM Monday through Friday; between 9:00 AM and 3:00 PM Saturday, Sunday and Holidays. For fresh towels after service hours, please dial Instant Service.

LAUNDRY & SHOE SHINE

Please find instructions in your closet for Laundry, Pressing and Dry Cleaning Service. For Shoe Shine service, please contact Instant Service for pick-up.

ENTERTAINMENT

For your viewing pleasure we are pleased to offer a selection of pay per view movies and entertainment options. To view these and other options, press the menu button on the remote control.

Material from Intercontinental New York Barclay Hotel

II. Choose the correct variant:

1. You can contact Instant Service ...
 - A. twelve hours a day
 - B. twenty-four hours a day
 - C. in the hotel lobby next to the clock
 - D. every hour on the hour: at 6 o'clock, 7 o'clock, etc.
2. There is a variety of drinks and snacks ...
 - A. in the hotel's private bar
 - B. hat are removed from your room every day
 - C. that you can have and pay with your room bill
 - D. that are automatically charged to your bank account
3. There is.....Internet access in your room.
 - A. fast
 - B. free
 - C. basic
 - D. wireless
4. If you want a coffee, you can ...
 - A. dial Instant Service
 - B. put money in a machine in your room
 - C. follow the directions to the nearest coffee bar
 - D. have it for free in the lobby early in the morning
5. To enter the Fitness Center you need ...
 - A. your room key card
 - B. to ask for a specific key
 - C. to be a guest on the third floor
 - D. to go between 6:00AM and 8:00PM
6. The in-room safe is ...
 - A. an alarm system that you can program
 - B. a box with a pin code to keep valuable things
 - C. a deposit box that you can get at the Reception Desk
 - D. a personalized four-digit pin code to enter each room
7. You can find that your room hasn't been cleaned yet if you come back at ...
 - A. 2:00 AM on a Friday
 - B. 2:00 PM on a Friday
 - C. 3:00 AM on a Sunday
 - D. 3:30 PM on a Sunday
8. If you need to clean your shoes ...
 - A. you'll find instructions in your closet
 - B. call Instant Service for instructions on how to clean them
 - C. call Instant Service and they'll clean them for you in your room
 - D. call Instant Service and they'll collect the shoes from your room
9. The hotel offers a selection of films that you can watch ...
 - A. for free
 - B. for a daily amount of money
 - C. and pay for each film you watch
 - D. in the hotel's entertainment area
10. Which one is NOT TRUE? You should contact Instant Service if you need ...
 - A. to check out
 - B. fresh towels
 - C. to wake up early
 - D. to clean your shoes

8. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

| | |
|-----------------------|----------------------------|
| «отлично» | 85-100% правильных ответов |
| «хорошо» | 70-84% правильных ответов |
| «удовлетворительно» | 50-69% правильных ответов |
| «неудовлетворительно» | 0-49% правильных ответов |

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Лексико-грамматический тест

5. **Цель** Проверка усвоения пройденного лексического и грамматического материала
6. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 10
7. **Пример оценочного средства** (примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

Тест 1:

1. Rearrange the words to make requests and offers.

1. name / I / your / Could / have / ? Could I have your name?
2. meet / at / like / to / I'd / 6.00 pm
3. Can / take / you / message / for / I / a / ?
4. manager / I'd / to / speak / the / to / like
5. help / you / I / Can / ?
6. your / have / Can / passport / I / ?
7. a / I'd / room / like / double
8. me / tell / you / Could / number / my / room / ?

2. Correct the sentences.

- 1) Are there Internet access? Is there Internet access?
- 2) There aren't a car park.
- 3) There's 300 rooms.
- 4) Is there any disabled facilities?
- 5) There are an exchange bureau.
- 6) Are there a minibar in the room?
- 7) There isn't any shops.
- 8) Is there any cloakrooms?

3. Make questions and short answers with do/does, don't/doesn't.

- 1) ...Do you have any luggage? Yes, I.....do.....
- 2)..... the hotel have a laundry? No, it.....
- 3)..... she want to book a room? Yes, she.....
- 4)..... you work in reception? No, I.....
- 5)..... he speak English? Yes, he.....
- 6)..... we have a parking space? Yes, you.....
- 7)..... she know the city? No, she.....
- 8)..... they have any children? Yes, they.....

4. Complete the sentences with prepositions of time: on, at, in, from ... to.

- 1) Is the bar open ...on....Sundays?
- 2) I work7.00 am4.00 pm.
- 3) The swimming pool closesthe evening.

- 4) We serve breakfast8.00 am..... 9.30 a.m. the weekend.
 5) The new hotel opens two months.
 6) The autumn season startsSeptember.
 7) I'd like to book a table for three 3rd January.
 8) Do you close Christmas?

8. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

| | |
|-----------------------|----------------------------|
| «отлично» | 85-100% правильных ответов |
| «хорошо» | 70-84% правильных ответов |
| «удовлетворительно» | 50-69% правильных ответов |
| «неудовлетворительно» | 0-49% правильных ответов |

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Письмо

5. **Цель** общение (письменное) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы
6. **Проверяемые компетенции (код):** ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10
7. **Пример оценочного средства** (*примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.*)

Write her a letter of confirmation. Remember to:

- follow the structure of such letters
- mention the dates
- mention facilities that might interest the guests.

8. **Критерии оценивания** (*по 100-балльной системе оценивания*):

Отлично- «5» - Коммуникативная задача решена полностью, применение лексики адекватно коммуникативной задаче, грамматические ошибки либо отсутствуют, либо не препятствуют решению коммуникативной задачи.

Хорошо-«4» - Коммуникативная задача решена полностью, но понимание текста незначительно затруднено наличием грамматических и/или лексических ошибок.

Удовлетворительно-«3» - Коммуникативная задача решена, но понимание текста затруднено наличием грубых грамматических ошибок или неадекватным употреблением лексики.

Неудовлетворительно-«2» - Коммуникативная задача не решена ввиду большого количества лексико-грамматических ошибок или недостаточного объема текста.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Монологические и диалогические ответы

5. **Цель** представить устное сообщение на заданную тему

6. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 10

7. **Пример оценочного средства** (*примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.*)

Работа с карточками по профессиональной тематике:

1. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for family with children).
2. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for newly-weds).
3. Role-play a receptionist-guest conversation (reserve a room for seniors by phone)
4. Make a reservation for businessmen by phone.
5. Act out the checking-in procedure following all the necessary formalities.

8. **Критерии оценивания** (*по 100-балльной системе оценивания*):

Отлично - «5» (85 – 100%)- Студент владеет широким спектром языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент поддерживает высокий уровень грамматики, допуская незначительное количество грамматических ошибок в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи беглый, естественный. Студент демонстрирует освоенность всех изученных речевых моделей.

Хорошо - «4» (75 – 84%)- Студент владеет достаточными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя основные сложные предложения и конструкции. Студент достаточно хорошо владеет грамматикой, допуская 3-4 грамматические ошибки в пределах изученного материала, которые может сам исправить. Темп речи ровный, с небольшими паузами. Студент владеет основными речевыми моделями.

Удовлетворительно - «3» (50 – 74%) - Студент владеет ограниченными языковыми средствами, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает достаточно много грамматических ошибок в пределах изученного материала, не препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент владеет элементарными речевыми моделями.

Неудовлетворительно - «2» (0 – 49%) - Студент не владеет достаточным уровнем языковых средств, чтобы высказываться на устные темы, используя элементарные предложения и конструкции. Студент допускает много грамматических ошибок в пределах изученного материала, препятствующих общему пониманию высказываемого. Темп речи невысокий, с большими паузами. Студент (не) владеет элементарными речевыми моделями.

5. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

1. Форма проведения промежуточной аттестации экзамен

2. Процедура проведения

Допуск к экзамену осуществляется по итогам работы в семестре (с учётом результатов текущего контроля успеваемости, результатов выполнения самостоятельной работы, активной работы на занятиях). Экзамен проводится в устной форме.

К началу экзамена должны быть подготовлены следующие документы:

- экзаменационные билеты;
- экзаменационная ведомость.

3. Перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. Основные функции и состав службы приема и размещения.
2. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Характеристика системы классификации гостиниц и иных средств размещения. Приказ Министерства культуры РФ №1215 от 11.07.2014 г.
3. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.
4. Организация рабочего места службы приема и размещения.
5. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.
6. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР.
7. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя.
8. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.
9. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей.
10. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения.
11. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
12. Программы обслуживания постоянных гостей.
13. Понятие и сущность конфликтов.
14. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.
15. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.
16. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
17. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.
18. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования.
19. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице.
20. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP гости.
21. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями.
22. Качество обслуживания во время проживания. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей.
23. PMS – системы. Перечень основных автоматизированных систем управления отелем СПиР.
24. Процедура выписки гостя. Контроль и выписка индивидуальных гостей, тур. групп.
25. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.
26. Трудовые нормы СПиР. Отпуск, назначение на должность, взыскания, поощрения и т.д.

27. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы.

28. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности

29. Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения.

30. Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно - правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы.

4 Критерии оценивания экзаменационных заданий

Отлично- «5» - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

Хорошо- «4» - теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Удовлетворительно- «3» - теоретическое содержание материала освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки.

Неудовлетворительно- «2» - теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.