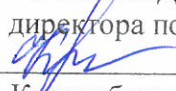


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР


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

Комплект контрольно-оценочных средств

**ПМ. 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж»**

по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

на базе основного общего образования

с получением среднего общего образования

Разработчик:
преподаватель Вальцова Виктория Алексеевна

г.о. Электросталь
2019 год

1. Паспорт комплекта оценочных средств

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида деятельности ПМ. 04. «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**»

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 04.01.	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. - в планировании, организации, стимулировании деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

П. 1.2. - в разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

П. 1.3. - в выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

П. 1.4. - в определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

У.1. - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

У.2. - выделять целевой сегмент клиентской базы;

У.3. - собирать анализировать информацию потребностях целевого рынка;

У.4. - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

У.5 - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

У.6.- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

У.7. - планировать и прогнозировать продажи;

У.8.- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

- 3.1. - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- 3.2. - способы управления доходами гостиницы;
- 3.3. особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- 3.4. - особенности работы с различными категориями гостей;
- 3.5. - методы управления продажами с учётом сегментации;

- 3.6. - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

- 3.7. - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- 3.8. - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- 3.9. - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- 3.10. принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- 3.11. методы максимизации доходов гостиницы;
- 3.12 - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- 3.13 - виды отчетности по продажам.

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

Типовые задания для оценки освоения МДК 04.01

Проверяемые результаты обучения: У 1- 6, З 1-16

№п\п	Задания	Индексы ПК и ОК	Показатели оценки результата
1	Карточки – задания (Приложение 1)	ПК 4.1- ПК 4.2	Правильное выполнение работы

Приложение 1

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Изучите сайт отеля ООО «Гостиничная управляющая компания» (отель «Реноме»), проведите анализ потребностей представителей целевой аудитории, предложите мероприятия по корректировке ценовой политики и ассортимента услуг, проводимых акций и бонусных программ. Проведите анализ конкурентов и их ценовой политики.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

На основе данных учебной группы проведите сегментирование по следующим характеристикам: социально-демографические, по выгодам, социокультурное (или сегментирование по стилю жизни), поведенческое сегментирование.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Определите метод сбора информации о потребностях. Соберите информацию в учебной группе.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Назовите перечень основных услуг гостиниц. Составьте таблицу с перечнем бесплатных и платных дополнительных услуг для отелей категории 1-2*, категории 3*, категории 4-5*.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Опишите текущую ситуацию и основные барьеры к формированию лояльности среди отелей категории 3*. Используя информацию с сайта любого отеля категории 3*,4*,5* установите цели программ, определите целевую аудиторию программ лояльности, сформируйте комплекс мероприятий формирования лояльности, сформулируйте предварительные предложения по рекламе программы лояльности, рассчитайте затраты на проведение предложенных мероприятий.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Сформулируйте требования к гостиничной услуге на основании потребительских предпочтений. Произведите отбор показателей, по которым будет производиться оценка

конкурентоспособности, произведите их ранжирование, сопоставьте показатели, сделайте выводы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

Выберите гостиничное предприятие категории 3*,4*,5*, определите его цель. Используя данные сайта предприятия, произведите оценку факторов экономической среды, расскажите о методике оценки потенциала рынка и потенциала продаж, процессе анализа продаж предыдущих периодов и процедуры составления прогноза продаж.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:

Составьте таблицу основных проблем в работе персонала и методов их устранения. Составьте план обучения 4-х сотрудников службы приема и размещения для гостиницы 4*, рассчитайте финансовые затраты на обучение персонала.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

Назовите основные функции службы бронирования. Изобразите структуру управления службой бронирования. Раскройте сущность взаимодействия службы бронирования с другими службами в процессе деятельности.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Раскройте суть метода управления доходами в гостинице. Опишите в виде таблицы стратегию фокусирования внимания на цене при уравнивании спроса и предложения гостиничного продукта, стратегию дифференциации рынка, стратегию сохранения продуктов и услуг отеля для более дорогих клиентов, стратегию определения потребительского цикла каждого из

продуктов отеля, стратегию постоянного мониторинга и контроля использования всех инструментов увеличения доходов отеля.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:

Дайте определение понятию «спрос» и «предложение». Назовите факторы, влияющие на спрос и предложение в гостиничном бизнесе.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:

Определите основные категории гостей в гостиницах разных категорий. Определите особенности работы с каждой категорией гостей в виде таблицы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 13

Текст задания:

Определите целевых клиентов гостиницы «Хайатт Ридженси Екатеринбург». Используя информацию с сайта отеля, определите каналы распределения гостиничного продукта. Опишите процесс управления каналами распределения. Разработайте стратегии для отдела продаж, охарактеризуйте методы продаж, скорректируйте методы продаж с учетом возникающих проблем.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания:

Дайте определение понятию «позиционирование». Определите особенности позиционирования в сфере гостиничного бизнеса. Перечислите современные способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания:

Составьте таблицу основных услуг в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг в гостинице. Опишите особенности продаж основных и дополнительных платных услуг.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания:

Дайте определение понятию канал продаж. Охарактеризуйте в виде таблицы технологию прямых продаж через собственный центр бронирования, технологию продаж через глобальную систему дистрибуции, технологию продаж через Internet Distribution Systems, технологию продаж через собственный портал бронирования, технологию продаж через классические туристические агентства, сайты и CRS туристических агентств.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания:

Дайте определение понятию «ценообразование». Назовите виды ценообразования. Назовите и охарактеризуйте основные виды тарифов в гостинице. Составьте прайс на услуги гостиницы категории 4*.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания:

Дайте определение для понятия система лояльности. Составьте таблицу основных средств по повышению лояльности клиента, укажите основные цели системы лояльности работы с гостями, определите плюсы и минусы каждого принципа создания системы лояльности работы с клиентами.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания:

Назовите определения предельного метода максимизации доходов в гостинице, совокупного метода максимизации доходов в гостинице, составьте таблицу особенностей каждого метода. Назовите общие меры повышения доходности гостиничного предприятия.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания:

Дайте определение для понятия «спрос». Охарактеризуйте в виде таблицы виды спроса на гостиничные услуги, методы стимулирования сбыта гостиничных продуктов.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания:

Определите показатели конкурентоспособности гостиничного продукта отеля любой категории г. Электросталь, произведите выборку гостиничных предприятий – конкурентов по данным показателям, произведите сравнение 2-х гостиничных предприятий по заданным показателям конкурентоспособности.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания:

Опишите основные мероприятия по оценке мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта, составьте алгоритм определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания:

Внесите в программу автоматизации гостиницы «Shelter» данные об услугах, которыми воспользовался гость Сидоров А.А. (услуги спа-центра, международные телефонные переговоры), оформите чеки на оплату данных услуг.

Условия выполнения задания:

1. Максимальное время выполнения задания: ____15____
мин./час.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в гостинице, продемонстрируйте процесс регистрации в гостинице туристских групп при помощи автоматизированной программы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____15____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания:

Представьте, что вы работаете в загородной гостинице в службе приема и размещения, продемонстрируйте процесс регистрации особо важных гостей при помощи автоматизированной программы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____15____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в гостинице, к Вам обратился гость с просьбой о выписке. Расскажите о стандартах качества обслуживания гостей при выписке.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____15____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания:

Гость приехал в туристический комплекс. Он заранее забронировал номер, но к его приезду номер не был подготовлен. Объясните, что должны сделать сотрудники туристического комплекса, чтобы не потерять клиента. Объясните, какими законами, документами необходимо воспользоваться в данном случае.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания

Представьте, что Вы работаете администратором службы приема и размещения в крупной гостинице категории 3*, Вам необходимо заключить договор гостиничного обслуживания с гостем Васильевым Антоном Вадимовичем. Составьте проект договора.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в гостинице, какие положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Вы будете использовать для организации своей работы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в гостинице, руководство гостиницы поставило перед Вами задачу разработать анкету для клиентов. Охарактеризуйте процесс разработки и обработки анкет – отзывов клиентов.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания

Представьте, что Вы работаете администратором службы приема и размещения в небольшой гостинице категории 3*, Вам необходимо подготовиться к новому рабочему дню. Опишите алгоритм Ваших действий. Приведите требования к внешнему виду данной категории сотрудников.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания:

Представьте, что вы работаете в гостинице, Ваша задача рассчитать гостя, какими правилами ведения процедуры расчетов Вы будете руководствоваться.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 33

Текст задания:

Гость забронировал номер со стоимостью брони 25 %. С 13 декабря по 20 декабря. Выехал в 12 часов 20 декабря. Рассчитайте гостя, если стоимость брони составляет 3 500 р.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 34

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете в службе приема и размещения, Вам необходимо произвести возврат денежной суммы (5 000 рублей), уплаченной гостем. Ваши действия.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 35

Текст задания:

В отель заехала семья из 4 человек - 2 взрослых и двое детей. Одному ребенку 13 лет, а другому 2 года. Как будет произведена оплата за гостиничные услуги. Объясните, какими законами, документами необходимо воспользоваться в данном случае. Продемонстрируйте данную ситуацию в паре с другим студентом.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 36

Текст задания

Представьте, что Вы работаете в гостинице, к Вам обратился гость с просьбой доставить еду в его номер. Объясните, с какими службами Вам необходимо связаться для решения данной проблемы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 37

Текст задания:

Представьте, что Вы работаете менеджером службы приема и размещения, Вам позвонил гость, с просьбой забронировать номер и рассказать о дополнительных услугах, оказываемы гостиницей и ценах на них, какими правилами телефонного этикета Вы воспользуетесь. Проинформируйте клиента.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 38

Текст задания:

Представьте ситуацию, Вы являетесь сотрудником службы приема и размещения гостей небольшой гостиницы категории 3*, к Вам обращается гость с просьбой проинформировать его о самых посещаемых достопримечательностях г. Ваши действия.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 39

Текст задания:

Представьте ситуацию, Вы являетесь сотрудником службы приема и размещения гостей крупной гостиницы категории 4*, к Вам обращается гость с просьбой проинформировать его о тарифах на проживание и дополнительные услуги, действующих в Вашей гостинице, правилах проживания и основных достопримечательностях г. Электросталь. Ваши действия.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 40

Текст задания:

Вы администратор службы приема и размещения, гостиницы «Авант» категории 4*. Клиент не согласен с суммами, указанными в счете за дополнительную услугу заказа цветов в номер. Продемонстрируйте в паре с другим студентом эту ситуацию. Объясните, какие действия, решения Вы примите.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: _____ 15 _____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 41

Текст задания:

Предложите мероприятия для службы бронирования и продаж на основе физкультурнооздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей, разработайте рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Предложите средства профилактики перенапряжения характерные для сотрудников службы бронирования и продаж.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: _____ 15 _____ мин./час.

4. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж»

В результате оценки осуществляется проверка следующих объектов:

2. Банк контрольно-оценочных средств

2.1. Задания для текущего контроля

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Изучите сайт отеля ООО «Гостиничная управляющая компания» (отель «Реноме»), проведите анализ потребностей представителей целевой аудитории, предложите мероприятия по корректировке ценовой политики и ассортимента услуг, проводимых акций и бонусных программ. Проведите анализ конкурентов и их ценовой политики.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

На основе данных учебной группы проведите сегментирование по следующим характеристикам: социально-демографические, по выгодам, социокультурное (или сегментирование по стилю жизни), поведенческое сегментирование.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Characterize the method of gathering of information about needs. Gather necessary information at the work group.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

List the main hotel services. Make a table with main free and extra paid hotel services for 1-2 star hotels. 3star and 4-5 star hotels.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Describe the current situation and main blocks to formation of the loyalty among 3, 4 and 5 star hotels. Using information from any website of any 3, 4, 5 star hotel set the aims of the programs, define the primary audience of the loyalty program, design initial suggestions on advertising of the loyalty program, calculate the costs for these actions.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Formulate requirements to a hotel service on the ground of customer preferences. Make a selection of the rates that will be used for an estimation of competitiveness. Match the rates, make conclusion.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

Choose a 3, 4 or 5 star hotel and identify its aim. Using its website dates make an estimation of economical factors, tell about the methods of market estimation and market estimation, and also about the process of sales analysis for previous periods and the procedure on making sales prediction.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:

Make a table with the main problems in staff work and methods of their correction. Make up the plan of training 4 workers of the front office for a 4 star hotel, calculate the costs for staff training.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 15 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

List the main functions of the booking office. Put down the structure of managing by the booking office. Tell about the basic points of interaction booking office with other offices during their activity.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Describe the main points of income managing at the hotel. Describe the strategy of paying attention to the price during balancing of demand and supply of a hotel service, the strategy of keeping hotel services for more expensive customers, the strategy of constant monitoring and controlling of using all the instruments for increasing hotel profit.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 11

Текст задания:

Give a definition for «supply» and «demand». List the factors that influence on supply and demand at hotel business.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 12

Текст задания:

Define the main categories of customers at hotels of different categories. Find out the main points of work with each category of guests. Make a table.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 13

Текст задания:

Define target customers oh the hotel Hayat Yekaterinburg. Using information from the hotel website find out the ways of spreading hotel services. Describe the process of managing these ways of spreading. Make up the strategies for a sales office, characterize methods of sales, correct the methods taking into account the problems that can appear.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 14

Текст задания:

Give a definition to the term «Selling». Define the main features of selling at hotel business. List the modern methods of selling hotel services and marking its competitive advantages.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 15

Текст задания:

Make up a table of the main free hotel services and extra paid ones. Describe the features of the selling main and extra paid services.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 16

Текст задания:

Give a definition to the term «Sales channel». Characterize technology of strict sales by a booking centre, by the Internet Distribution Systems, by the own website, by travel agencies and by travel agencies` websites.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 17

Текст задания:

Give a definition to the term Price formation. List the types of Price formation. List and characterize the main hotel tariffs. Make a price list for services at 4 star hotel.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 18

Текст задания:

Give a definition to the term Loyalty system. Make up a table of the main ways to increase loyalty to a customer, point out the main aims of loyalty system, find out advantages and disadvantages of making a loyalty system for the work with customers.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 19

Текст задания:

Give the definitions of the method to maximize incomes at a hotel, the total method of maximizing incomes in a hotel, make a table of the features of each method. What are the general measures to increase the profitability of a hotel?

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 20

Текст задания:

Define the main operational functions of the hotel sales department. Make a list of criteria for estimation of the work effectiveness of hotel sales department staff.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 21

Текст задания:

Characterize the main types of reports on sales at the hotel. Make a description of the sales report, daily report, weekly report, monthly report, report on expenses. What are the basic rules for sales reports? Using your data, make any of these reports.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 22

Текст задания:

What are the main service standards and booking and sales regulations? List the criteria and rates of quality of service. What are the main and additional services provided by the hotel? Define and describe categories of guests and service features. What are the methods and their features of encouraging the staff? Tell about the need to use the rules and norms of labor protection, safety measures, fire protection and personal hygiene during the process of servicing guests. Describe the technology of controlling the providing a list of services provided in hotels under a contract. Tell about technology for analyzing work results.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 23

Текст задания:

Give the definition of the term «demand». Describe the types of demand for hotel services, methods of sales promotion of hotel products.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 24

Текст задания:

Define the competitiveness rates of a product of any category hotel in Yekaterinburg, make a selection of hotel enterprises that are competitors in terms of these indicators, and compare 2 hotel enterprises according to these competitiveness rates.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 25

Текст задания:

Describe the main measures for evaluating the sales promotion of a hotel product, make up an algorithm for determining the effectiveness of sales promotion activities for a hotel product.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 26

Текст задания:

Imagine you are the head of the booking and sales department of a 5* hotel, you direct by 10 people and you need to make a list of materials that are necessary for the work of the front office and calculate the amount of expenses.

Постановка задачи:

1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.
4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 27

Текст задания:

Imagine that you need to effectively organize the booking and sales service of 3* hotels with 50 rooms. Explain what equipment you need, what the staff's functions, what requirements they must meet. What are the aims, functions and features of the service. Describe the quality standards of service. What are the rules of working with foreign guests, groups and corporate guests? List the main and additional services provided by the hotel. Give the types of agreements (contracts) and the rules of their writing.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 28

Текст задания:

What are the main standards of service and regulations for the service of booking and sales? List the quality rates of service. List the main and additional services provided by the hotel? Define and describe guest categories and service features. What are the methods and their features when stimulating the labor of service staff? Describe the technology of monitoring the performing standards for guest service by employees. Describe the technology for controlling services provided by hotels under a contract. Tell about technology of analyzing performing results.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 29

Текст задания:

Enter the data about the services used by the guest A. Sidorov (spa services, international telephone calls) into the automatisation program of the Shelter Hotel , prepare the bills for these services.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 30

Текст задания:

Imagine you work in a hotel, demonstrate the process of registration tourist groups in a hotel using an automated program.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 31

Текст задания:

Imagine you work in the front office of a country hotel , demonstrate the process of registration especially important guests using an automated program.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 32

Текст задания:

Imagine you work in a hotel, a guest requires to check him out. Tell about the quality standards when a guest checks out.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 33

Текст задания:

The guest arrived at the tourist complex. He booked a room in advance, but the room hadn't been prepared by his arrival. Explain what the employees of the tourist complex have to do in order not to lose the client. Explain what laws, documents you need to use in this case.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 34

Текст задания

Imagine you work as an administrator of the front office at a 3*hotel, you need to draw up an agreement for the hotel service with the guest Vasiliev Anton Vadimovich. Draw up the contract.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 35

Текст задания:

Imagine you work in a hotel, what rules for the providing of hotel services in the Russian Federation you will use for organization of your work.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 36

Текст задания:

Imagine that you work in a hotel, the hotel managers has set the task to develop a questionnaire for clients. Describe the process of development and processing questionnaires that are customer reviews. Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 37

Текст задания

Imagine you work as an administrator of the front office in a small 3 * hotel, you have to prepare for a new working day. Describe your actions. Give the requirements for the appearance of this category employees.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 38

Текст задания:

Imagine you are work in a hotel, your task is to prepare bill for the guest, what rules of calculations will you use?.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 39

Текст задания:

A guest booked a room from the 13th to 20th of December and paid 25% of total cost in advance. He checked out at 12 o'clock on December, 20. Make calculations and prepare the bill for the guest. The cost of the room is 3,500roubles per night.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 40

Текст задания:

Imagine you work in the front office, you need to make a refund of the amount of money (5,000 rubles) paid by the guest. Your actions.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 41

Текст задания:

A family of 4 people checked in the hotel - 2 adults and two children. One child is 13 years old and another one is 2 years old. How will the calculations for hotel services be made? Explain what laws and documents you need to use in this case. Discuss this situation with another student.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 42

Текст задания

Imagine you work in a hotel, a guest requires to have food delivered to his room. Explain which services you need to contact to resolve this problem.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 43

Текст задания:

Imagine you are work as a manager of the front office, a guest called you to book a room. Tell him about additional services provided by the hotel and the prices for these services, what rules of telephone etiquette will you use? Inform the customer.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ___ 30 ___ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 44

Текст задания:

Imagine you work in the front office a small 3 * hotel, a guest asks you to inform him about the most visited sights of your city. Your actions.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 45

Текст задания:

Imagine you are an employee of the front office in a large 4 * hotel, a guest requires to inform him about the rates for accommodation and additional services of your hotel, and about the rules of accommodation and the main sights of Yekaterinburg. Your actions.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 46

Текст задания:

You are an administrator of the front office in the 4 *Avant Hotel . The customer does not agree with the amount of money indicated in the bill for the additional service of ordering flowers into the room. Make a dialogue with another student. Explain what actions will you take. Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 47

Текст задания:

Propose some events for the front office based on fitness activities to improve one`s health, achieve life and professional aims, think up rational methods of motor functions in professional activity. Propose methods to prevent tiredness specific the front office staff staff.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

2.2. Задания для проведения экзамена (квалификационного) с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Organize the reception desk for the reception manager. Using the rules of etiquette, check the guest who booked a room in advance. The guest also requires to provide him information about tourist attractions of Yekaterinburg. Later, this guest tells you that air conditioner in his room doesn't work. Tell about requirements for registration and accommodation of groups in a hotel. Tell about the types of contracts at the front office.

Информация от гостя (актера): ФИО:

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: _____ 30 _____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

Organize the reception desk for the reception manager. Using etiquette rules, check out the guest. The guest also requests information on souvenir shops and restaurants serving local cuisine. The guest asks for help in fixing the handle of the suitcase. Tell about the requirements for registration and accommodation of groups at the hotel. Tell about the types of contracts in at the front office and the rules of night audit.

Информация от гостя (актера): ФИО:

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: _____ 30 _____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Organize the reception desk of the front office administrator. Using the etiquette rules check in the guest. The guest also requires to inform him about Russian restaurants in Yekaterinburg. Later, this guest asks you to reserve a table in one of the restaurants and arrange a transfer to the restaurant. Tell about the requirements for registration and accommodation of groups in a hotel. Tell us about the types of contracts at the front office and the rules of night audit.

Информация от гостя (актера): ФИО:

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: _____ 30 _____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Organize the reception desk of the front office administrator. Using the etiquette rules check out the guest. The guest also requires to provide him information about the sights around the hotel. Also the guest complains that one of employees came into his room without knocking. Tell about the rules at the hotel. Tell about types of contracts at the front office and about the rules of night audit.

Информация от гостя (актера): ФИО:

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

5. Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)

Задания для проведения экзамена (квалификационного) с элементами ДЭ

ЗАДАНИЕ № 1

Текст задания:

Организируйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите заселение гостя по предварительному бронированию. Также гостю требуется предоставить информацию о туристских достопримечательностях города Екатеринбурга. Позже этот гость обращается к Вам проблемой, в номере не работает кондиционер. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Максимальное время выполнения задания: ____ 10 ____
мин./час.

ЗАДАНИЕ № 2

Текст задания:

Организируйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите выселение гостя (прямое бронирование). Также гость обращается с просьбой предоставить информацию о магазинах с сувенирами и ресторанами с местной кухней. Гость просит оказать помощь в починке ручки чемодана. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Максимальное время выполнения задания: ____ 10 ____
мин./час.

ЗАДАНИЕ № 3

Текст задания:

Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите заселение гостя walk in. Также гостю требуется предоставить информацию о ресторанах русской кухни в г. Электросталь. Позже этот гость обращается к Вам с просьбой забронировать столик в одном из ресторанов и организовать трансфер до ресторана. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____10____
мин./час.

ЗАДАНИЕ № 4

Текст задания:

Организуйте рабочее место администратора службы приема и размещения. Используя правила этикета, произведите выселение гостя от турагентства. Гость просит предоставить информацию о достопримечательностях, находящихся в шаговой доступности от отеля (перед отъездом желает прогуляться). Также гость обращается к Вам с жалобой, один из сотрудников отеля зашел в номер к гостю без стука. Расскажите о требованиях, предъявляемых к регистрации и размещению групп в гостинице. Расскажите о видах договоров в СПиР, правилах проведения ночного аудита.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____10____
мин./час.

ЗАДАНИЕ № 5

Текст задания:

Представьте ситуацию, Вы являетесь руководителем службы бронирования и продаж гостиницы категории 5*, в Вашем подчинении находится 10 человек, необходимо составить перечень необходимых для работы СПиР материалов, рассчитать сумму затрат.

Постановка задачи:

1. Объясните алгоритм анализа статистики по персоналу и материальным ресурсам.
2. Объясните алгоритм определения фактического состояния по количеству, качеству персонала и материальных ресурсов на планируемый период.
3. Разъясните методику расчета качественной и количественной потребности в персонале и в материальных ресурсах на планируемый период.

4. Объясните методику планирования мер по покрытию потребности в персонале и в материальных ресурсах.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 6

Текст задания:

Представьте, что Вам необходимо эффективно организовать службу бронирования и продаж для гостиницы категории 3* на 50 номеров. Объясните, какое оборудование Вам понадобится, какие технологии работы будут использоваться, каков будет состав персонала, его функционал, какие требования будут предъявляться. Назовите цели, функции и особенности работы службы. Раскройте методики и виды проведения инструктажа для персонала службы. Какие документы понадобятся для организации работы службы. Назовите стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы. Раскройте суть стандартов качества обслуживания гостей. Назовите правила работы с иностранными гостями, группами, корпоративными гостями. Перечислите основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Приведите виды соглашений (договоров), правила их составления. Расскажите о процессе координации службы и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____ 30 ____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 7

Текст задания:

Назовите основные стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж. Приведите критерии и показатели качества обслуживания. Назовите перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Определите и опишите категории гостей и особенности обслуживания. Назовите методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы. Расскажите о необходимости использования правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. Опишите технологию контроля выполнения работниками стандартов обслуживания гостей, по передаче дел при окончании смены. Опишите технологию контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору. Расскажите о технологии анализа результатов деятельности. Расскажите о процессе выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 8

Текст задания:

Определите основные операционные функции отдела продаж гостиничного предприятия. Составьте перечень критериев оценки эффективности работы персонала гостиницы по продажам.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 9

Текст задания:

Охарактеризуйте основные виды отчетов по продажам в гостинице. Составьте характеристику содержание отчета о продажах, ежедневного отчета, еженедельного отчета, ежемесячного отчета, отчета о расходовании средств. Назовите основные правила составления отчетов о продажах. Используя свои данные, составьте любой из перечисленных отчетов.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.

ЗАДАНИЕ № 10

Текст задания:

Назовите основные стандарты обслуживания и регламенты бронирования и продаж. Приведите критерии и показатели качества обслуживания. Назовите перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей. Определите и опишите категории гостей и особенности обслуживания. Назовите методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы. Расскажите о необходимости использования правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей. Опишите технологию контроля выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов по работе службы, по передаче дел при окончании смены. Опишите технологию контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору. Расскажите о технологии анализа результатов деятельности. Расскажите о процессе выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы.

Условия выполнения задания:

Максимальное время выполнения задания: ____30____ мин./час.