

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.10.2024
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюменский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА
МДК.04.01 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ 25627 ПОРТЬЕ»

Специальность **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

Рабочая программа междисциплинарного курса «Выполнение работ по должности 25627 Портье» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100

Разработчик РПД:

Грашина О.В.

(ФИО)

Преподаватель Колледжа креативных индустрий и
предпринимательства

(должность, ученая степень, ученое звание)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол от « 22 » 11 2024 № 3

Председатель ПЦК Емелина И.А. преподаватель Колледжа креативных индустрий и
предпринимательства

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МДК, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения МДК

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 4.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 4.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 4.3	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

1.2. Планируемые результаты освоения МДК

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- принимать, регистрировать и размещать гостей
- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
- производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

уметь:

- осуществлять организацию деятельности служащего по приему, регистрации и размещению гостей
- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)
- составлять и обрабатывать необходимую документацию
- организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
- составлять и обрабатывать необходимую документацию
- осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей

знать:

- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей
- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения
- критерии и показатели качества обслуживания
- правила работы с информационной базой данных гостиницы
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
- стандартное оборудование службы приема и размещения
- порядок технологии обслуживания, приема, регистрации и размещения гостей
- правила приема, регистрации индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- категории гостей и особенности их обслуживания
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям
- правила поведения в конфликтных ситуациях
- правила работы с возражениями гостей

1.3. Место МДК в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс «Выполнение работ по должности 25627 Портые» относится к профессиональному циклу дисциплин профессиональному модулю ПМ 04 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих» основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объём междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость МДК составляет **66 часа**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость МДК	66
Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	54
лекции	20
лабораторные работы	
практические занятия	32
курсовое проектирование (консультации)	
Самостоятельная работа	12
Контроль (часы на контрольную работу)	2
Консультация перед экзаменом	
Промежуточная аттестация	Контрольная работа

2.2. Содержание МДК, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
6 семестр						
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Тема 1. Служба приема и размещения и ее место в структуре гостиницы <i>Содержание темы:</i> 1. Служба приема и размещения: состав службы, ее роль и место в структуре гостиницы. 2. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 1. Служба приема и размещения и ее место в структуре гостиницы			4		
	Самостоятельная работа обучающихся , в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				2	
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Тема 2. Должность Портье и требования к ней <i>Содержание темы:</i> 1. Должностная инструкция портье: права, обязанности, ответственность 2. Стандарты внешнего вида. 3. Стандарты поведения 4. Рабочее место портье: оборудование, мебель	4				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 2. Должность Портье и требования к ней			6		
	Самостоятельная работа обучающихся , в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				2	
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Тема 3. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей. <i>Содержание темы:</i> 1. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. 2. Заполнение карты гостя. Регистрация гостя в АСУ гостиницы. 3. Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиницы. 4. Информирование гостей об основных и дополнительных услугах. 5. Порядок регистрации иностранных граждан. Правовые основы регистрации иностранных гостей. 6. Особенности групповых заездов в	5				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	гостиницу. Различные типы групп гостей, действия портье в зависимости от заезда конкретной группы.					
	Практическое занятие № 3. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей.			8		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				3	
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Тема 4. Сопровождения гостей во время проживания в гостинице. Работа с жалобами гостей <i>Содержание темы:</i> 1. Составление актов на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей. 2. Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами и при расчетах наличными средствами. 3. Заказ и оформление дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) по запросу гостя. 4. Алгоритм работы с жалобами гостей. 5. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. 6. Оказание помощи в чрезвычайных ситуациях. Правила противопожарной безопасности и охрана труда.	5				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 4. Сопровождения гостей во время проживания в гостинице. Работа с жалобами гостей			8		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				3	
ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	Тема 5. Организация деятельности Портье по отъезду и проводам гостей <i>Содержание темы:</i> 1. Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. 2. Процедуры и политика позднего выезда. 3. Процедуры выставления счетов при выезде гостя. 4. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда	4				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 5.			6		

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей					
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				2	
	ИТОГО за 6 семестр	20	-	32	12	

**2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Реферат/сообщение	2	10	20
Выполнение практического задания	5	11	55
Устный /письменный опрос	5	5	25
		Итого по дисциплине	100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения МДК, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МДК

3.1. Общие методические рекомендации по освоению междисциплинарного курса, образовательные технологии

МДК реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание МДК ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

3.3. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Не предусмотрено учебным планом

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальностям 43.02.11 "Гостин. сервис" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 432 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=436640> (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00091-552-3. - 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный.
2. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учеб. для сред. проф. учеб. заведений по специальности 43.02.11 "Гостинич. сервис" / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - 2-е изд., испр. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 242 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=430834> (дата обращения: 13.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-107990-4. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков ; под ред. Н. А. Зайцевой. - Документ read. - Москва : Инфра-М, 2024. - 352 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/read?id=435954> (дата обращения: 15.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-101977-1. - Текст : электронный.
2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (ПРОФИль). ISBN 978-5-98281-068-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/430064> (дата обращения: 20.03.2025). - Режим доступа: по подписке.
3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2016. - 76 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976633> (дата обращения: 20.03.2025). - Режим доступа: по подписке.
4. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2127009> (дата обращения: 20.03.2025). - Режим доступа: по подписке.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgaz.ru/> - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. - Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана.

6. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. – Загл. с экрана.
7. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
8. Официальная статистика. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/> – Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Практические занятия. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (переносной набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, /ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются: компьютерные классы университета; библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

К предметным результатам освоения дисциплины дополнительно относятся:

- 1) для слепых, слабовидящих обучающихся:
 - сформированность навыков письма на брайлевской печатной машинке;
- 2) для глухих, слабослышащих, позднооглохших обучающихся:
 - сформированность и развитие основных видов речевой деятельности обучающихся - слухозрительного восприятия (с использованием слуховых аппаратов и (или) кохлеарных имплантов), говорения, чтения, письма;
- 3) для обучающихся с расстройствами аутистического спектра:
 - овладение основными стилистическими ресурсами лексики и фразеологии языка, основными нормами литературного языка, нормами речевого этикета; приобретение опыта их использования в речевой и альтернативной коммуникативной практике при создании устных, письменных, альтернативных высказываний; стремление к возможности выразить собственные мысли и чувства, обозначить собственную позицию.

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим занятиям

Тема 1. Служба приема и размещения и ее место в структуре гостиницы

Цель занятия: закрепить знания о роли службы приема и размещения в цикле обслуживания гостей, закрепить навыки графического изложения управленческой информации.

Задание №1. письменно ответить на вопросы.

1. Каково место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности?

2. Какое место занимают службы предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей?

3. Перечислите службы предприятий туризма и гостеприимства, опишите их цели, основные функции, состав персонала.

Задание №2. На примере конкретной гостиницы постройте «дерево целей», отражающее работу службы приема и размещения по уровням управления (показать взаимосвязь стратегических, тактических, оперативных целей).

Задание №3. Определите тип средства размещения по описанию:

Средства размещения, представляющие собой территорию с обозначенными границами и контролируемым доступом, которая используется для временного размещения физических лиц и обеспечения временного проживания на оборудованных и благоустроенных участках территории, на которых могут предоставляться для размещения в том числе некапитальные строения (сооружения).

Задание №4. Определите категорию номера по описанию:

Номер "высшей категории", количество комнат в котором не менее двух, с возможностью размещения 4 и более человек и с площадью не менее 6 кв. метров на одного проживающего или несколько смежных номеров, один из которых номер "первой категории (стандарт)", с общей площадью не менее 6 кв. метров на одного проживающего и возможностью размещения 4 и более человек.

Задание 5. Решите задачу.

Задача. Вы руководитель гостиничного предприятия:

1. Придумайте название предприятия.
2. Постройте организационную структуру Вашего предприятия.
3. Обозначьте на схеме орг.структуры вертикальные и горизонтальные связи (на схеме выделите их разным цветом).
4. Ответьте на вопросы:
 - сколько уровней управления имеет Ваше предприятие?
 - к какому типу относится Ваша орг.структура? Какие преимущества имеет данная орг.структура перед структурами другого вида для вашего предприятия.

Тема 2. Должность Портье и требования к ней

Цель занятия: закрепить знания об основных требованиях к персоналу службы Портье гостиничного предприятия, сформировать навыки составления должностных инструкции специалистов службы Портье, стандартов внешнего вида.

Задание №1. Письменно ответить на вопросы.

1. Что такое рабочее место, что понимается под его организацией?
2. Раскройте составляющие понятия «организация рабочего места Портье».
3. Какие факторы определяют условия труда Портье?
4. Что такое нормирование труда, какие моменты оно определяет?
5. Должностные обязанности. Профессиональные требования, предъявляемые к портье.

Задание №2. Составьте должностную инструкцию сотрудника службы портье.

- Из каких разделов будет состоять должностная инструкция?

- Какие требования к должности должны быть отражены в инструкции?

- Какие нормативные документы необходимо проанализировать, что бы составить должностную инструкцию портье?

Задание №3. Составьте стандарт внешнего вида Портье.

Задание №4. Составьте стандарт «Что не должен говорить сотрудник службы Портье при общении с гостем?»

Тема 3. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей.

Цель занятия: закрепить знания о процедурах приема, регистрации и размещения гостей, сформировать умения соблюдать стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения, информирования гостей об основных и дополнительных услугах.

Задание. Решите ситуационные задачи. Обоснуйте свое решение.

Ситуационная задача №1. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе в двухместные номера, в то время, согласно ранее предварительной заявке от турфирмы, они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

Ситуационная задача №2. Прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищите в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Ситуационная задача №3. Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Ситуационная задача №4. К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 19 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

Ситуационная задача №5. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашёл случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.

Ситуационная задача №6. Прибывший гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия.

Ситуационная задача №7. Лицо на фотографии в документе, который даёт вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

Тема 4. Сопровождения гостей во время проживания в гостинице. Работа с жалобами гостей

Цель занятия: сформировать умения соблюдать процедуры и технологии сопровождения гостей во время проживания в гостинице, отработать навыки работы с жалобами гостей.

Задание. Решите ситуационные задачи. Обоснуйте свое решение.

Ситуационная задача №1. В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: услугами посыльного и заказом ужина в номер, международной и междугородней связью, заказал билеты на концерт. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

Ситуационная задача №2. По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 рублей. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

Ситуационная задача №3. В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

Ситуационная задача №4. Заказ и доставка авиа-, ж/д и прочих билетов по просьбе гостей: К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя - электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

Ситуационная задача №5. Туристская группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Ситуационная задача №6. VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

Ситуационная задача №7. VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

Тема 5. Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей

Цель занятия: закрепить знания об особенностях организации деятельности служащего по отъезду и проводам гостей, сформировать умение оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними, составлять и обрабатывать необходимую документацию

Задание №1. Решите ситуационные задачи. Обоснуйте свое решение.

Ситуационная задача №1. В заявке на бронирование, поступившей от туристской фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена гостем самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристская фирма. Ваши действия.

Ситуационная задача №2. Постоянный гость вашей гостиницы, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

Ситуационная задача №3. Ситуационная задача: Вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Но при проверке счёта гостем выясняется, что реквизиты в счёте указаны неверно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть предоставлена скидка. Ваши действия.

Ситуационная задача №4. При заселении гостем был произведён авансовый платёж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Однако при проверке представленного ему счёта гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

Задание №2. Смоделируйте диалог между гостем и администратором «Выселение гостя» согласно предложенной ситуации:

Иванов Петр Сергеевич проживал в вашем отеле в номере «Представительский» с завтраком с 16 ноября по 19 ноября. Проживание, питание и дополнительные услуги будет оплачивать по карте VISA. Счета делить не нужно. Пользовался услугами мини-бара: 1 бутылка Villeria Brut, 1 шоколад To-blerone. Во вторник пользовался услугами конференц-зала «Альфа» в течение 2 часов.

Задание №3. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными.

Условие задачи. Правилами проживания в гостинице установлено:

Расчетный час – с 12 часов по местному времени; ☐

Время заезда – с 14 часов по местному времени.

Гостиница берет дополнительную оплату за проживание в случае раннего заезда и позднего выезда (см. таблица):

Время заезда	Оплата	Время выезда
13:00 – 13:59	10% от стоимости номера	12:00 – 13:59
12:00 – 12:59	15% от стоимости номера	14:00 – 14:59
11:00 – 11:59	20% от стоимости номера	15:00 – 15:59
10:00 – 10:59	25% от стоимости номера	16:00 – 16:59
00:00 – 09:59	50% от стоимости номера	17:00 – 18:59
	Полная стоимость	После 19:00

Варианты задач:

- 1) Номер «Стандарт» стоимостью 3950 руб. Заезд: 15.11 в 19:50. Выезд: 19.11 в 06:20.
- 2) Номер «Комфорт» стоимостью 4850 руб. Заезд: 12.11 в 13:40. Выезд: 15.11 в 12:45.
- 3) Номер «Полулюкс» стоимостью 7350 руб. Заезд: 11.11 в 23:10. Выезд: 16.11 в 14:30.
- 4) Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. Заезд: 10.11 в 20:10. Выезд: 17.11 в 16:45.
- 5) Номер «Представительский» стоимостью 6350 руб. Заезд: 15.11 в 18:40. Выезд: 17.11 в 19:10.

Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

Тема 1. Служба приема и размещения и ее место в структуре гостиницы

1. Что такое гостеприимство?
2. Что такое гостиничный комплекс?
3. Что такое звёздность в гостиничной сфере?
4. Каковы основные характеристики гостиниц различной звёздности?
5. Чем в общем гостиница 3* отличается от гостиницы 5*?
6. Какие основные нормативные акты регламентируют гостиничную деятельность?
7. Каковы основные правила оказания гостиничных услуг в РФ?
8. Основные статьи Трудового Кодекса РФ, применяемые в гостинице?
9. Где должны быть расположены в гостинице Правила размещения и нахождения гостей?
10. Имеет ли гость круглосуточный доступ к Правилам размещения и нахождения гостей в гостинице?
11. Каковы основные характеристики Службы приёма и размещения?
12. Какова роль и место Службы приёма и размещения в структуре гостиницы?
13. Каков состав Службы приёма и размещения?

Тема 2. Должность Портье и требования к ней

1. Что такое «охрана труда»?
2. Перечислите основные правила техники безопасности в гостинице?
3. Какие правила техники безопасности являются главными в работе портье?
4. Что такое деловой этикет?
5. Золотые правила делового этикета?
6. Как деловой этикет используется в общении работников гостиницы?
7. Что такое внутренний распорядок гостиницы?
8. Каковы обязанности Администрации гостиницы по отношению к гостям?
9. Каковы обязанности Портье по отношению к гостям?
10. Каково оснащение рабочего места портье?
11. Кто имеет доступ к рабочему месту портье?
12. Каковы стандарты внешнего вида портье?
13. Каковы стандарты поведения портье?
14. Каковы основные компетенции работника службы приёма и размещения?

15. Как происходит взаимодействие портье и горничных?

Тема 3. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей.

1. Каково стандартное время заселения гостей в гостиницу?
2. Каково стандартное время выселения гостей из гостиницы?
3. В какое время в гостинице нельзя шуметь?
4. Каковы основные правила телефонного бронирования номера?
5. Каковы принципы продажи портье дополнительных услуг гостю?
6. Как происходит заселение гостя, приехавшего без предварительного бронирования?
7. Каковы особенности продаж номерного фонда?
8. Номера каких категорий должны быть предложены гостям в первую очередь?
9. Как происходит заселение гостя?
10. Какие документы необходимы гостю для заселения?
11. Какую информацию портье должен предоставить гостю при заезде?
12. Как происходит доставка багажа в номер гостя?
13. Может ли портье или иной сотрудник гостиницы проводить гостя до его номера?
14. Как происходит заселение гостя в ночные часы?
15. В каком случае гостиница вправе не селить иностранного гостя?
16. Как происходит процедура регистрации иностранного гостя в органах миграционного учёта?
17. Какие органы занимаются миграционным учётом иностранных граждан?
18. Какие документы необходимы иностранному гражданину для его регистрации в гостинице?
19. Что такое ВНЖ и РВП (документы иностранного гостя), в чём их отличие?
20. Какой документ необходимо выдать иностранному гостю после его регистрации в органах миграционного учёта?
21. Как происходит заселение групп гостей?

Тема 4. Сопровождения гостей во время проживания в гостинице. Работа с жалобами гостей

1. Что такое «ночной аудит»?
2. Как происходит процедура ночного аудита?
3. В какое время происходит процедура ночного аудита? Можно ли её перенести?
4. Какие особенности иностранных гостей необходимо учитывать во время их проживания в гостинице?
5. Как необходимо реагировать на жалобы гостей?
6. Что такое «книга жалоб и предложений»? Ее назначение?
7. Как происходит ответ на жалобу гостя в рамках книги жалоб и предложений?
8. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации?
9. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей?
10. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях?
11. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу?
12. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда?
13. Опишите основные правила оказания доврачебной медицинской помощи.
14. Опишите основные правила оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
15. Опишите основные правила пожарной безопасности.
16. Система охранной сигнализации и правила работы с ней.
17. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Тема 5. Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей

1. Что такое «кассовая дисциплина»?

2. Кто занимается проверкой кассовой междисциплинарного курса портье?
3. Как происходит оплата услуг гостем?
4. Какие документы необходимо выдать гостю после оплаты им услуг гостиницы?
5. Что такое «кассовый разрыв»? Допустим ли он в работе портье?
6. Какие отчёты необходимо подготовить портье перед ночным аудитом?
7. Какие отчёты необходимо подготовить портье перед завершением его смены?
8. Как происходит процесс передачи смены портье?
9. Что такое «журнал передачи смены»?
10. Как проводится процедура выезда гостя?
11. Как портье взаимодействует с горничной при выезде гостя?
12. Как происходит оплата услуг мини-бара гостем?
13. Какие документы необходимо предоставить гостю при выезде?

Темы рефератов/сообщений

Тема 1. Служба приема и размещения и ее место в структуре гостиницы

1. Особенности взаимодействия составных элементов индустрии гостеприимства
2. Основные модели гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
3. Проблемы и перспективы развития гостиничного обслуживания в России.
4. Типология гостиниц. Виды классификации гостиничных предприятий.
5. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
6. Сфера компетенции службы управления номерным фондом.
7. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия

Тема 2. Должность Портье и требования к ней

1. Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
2. Стандарты качества обслуживания службы приема и размещения.
3. Место и роль службы администратора и портье в системе управления гостиницей.
4. Обязанности портье. Организация рабочего места портье.
5. Сфера компетенции администратора, портье.
6. Личностные качества, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
7. Профессиональные знания, умения и навыки, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей администратора, портье.
8. Роль образования в карьере работника службы приема и размещения.
9. Обучение как фактор повышения квалификации сотрудников гостиницы.
10. Культура обслуживания гостей.

Тема 3. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей

1. Задачи, решаемые администратором, портье: бронирование номеров,
2. Задачи, решаемые администратором, портье: размещение гостей
3. Задачи, решаемые администратором, портье: оформление гостей
4. Задачи, решаемые администратором, портье: расчеты с клиентами
5. Задачи, решаемые администратором, портье: предоставление информации о дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, и иной информации, запрашиваемой гостем.
6. Организация и правила встречи гостя в фойе гостиницы.
7. Порядок передачи дел по окончании смены.
8. Содержание отчета о смене
9. Процедура регистрация гостей.
10. Заполнение карты движения номерного фонда («шахматки») или справки о наличии свободных мест

11. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер и не имеющих брони, туристических групп, иностранных граждан.
12. Особенности регистрации разных категорий гостей: забронировавших номер.
13. Особенности регистрации разных категорий гостей: не имеющих брони
14. Особенности регистрации разных категорий гостей: туристических групп
15. Особенности регистрации разных категорий гостей: иностранных граждан
16. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: ранние заезды,
17. Варианты поведения администратора, портье в разных условиях: гости с детьми
18. Предоставление информации, предоставляемой гостю и её объем.
19. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.

Тема 4. Сопровождения гостей во время проживания в гостинице. Работа с жалобами гостей

1. Услуги питания в процессе обслуживания гостей.
2. Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей.
3. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы».
4. Организация работы вспомогательной службы при гостинице.
5. Организация бизнес-мероприятия в гостинице.
6. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
7. Функции службы ночного портье и правила аудита. Ночной аудит.
8. Порядок решения конфликтных ситуаций по расчетам с гостями.
9. Работа с жалобами клиентов.
10. Система социально-культурных мер, исключающих конфликтные ситуации при обслуживании гостей.

Тема 5. Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей

1. Порядок оформления расчетов за услуги, предоставляемые отелем.
2. Специфика расчетов с использованием разных платежных средств: кредитных карт, дорожных чеков, наличными.
3. Понятие «кассовая дисциплина». Правила проверки «кассовой дисциплины» службой портье.
4. Процесс передачи смены портье. Оформление «журнала передачи смены».
5. Организация и осуществление процедуры выезда гостя.
6. Оформление документов гостю при выезде.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: контрольная работа (по результатам накопительного рейтинга или в форме выполнения варианта контрольной работы).

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении МДК 04.01 «Выполнение работ по должности «Портье» обучающимися по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы междисциплинарного курса требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам междисциплинарного курса.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к контрольной работе

ПК 4.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей

1. Задание. Дайте краткий ответ: да или нет, ссылаясь на определенный пункт Правил о предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте комментарий ситуации.

Ситуация. Гость заранее забронировал номер в вашей гостинице себе и своему ребенку 8 лет. У гостя с собой были водительские права и свидетельство о рождении ребенка. Он предъявил их при регистрации. Можете ли вы заселить гостей?

Ответ: _____ Пункт _____

2. Задание. Дайте краткий ответ: да или нет, ссылаясь на определенный пункт Правил о предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте комментарий ситуации.

Ситуация. В вашу гостиницу без предварительного бронирования хотят заселиться молодой человек 17 лет и девушка 16 лет. При регистрации гости предъявили свои паспорта. Можете ли вы заселить гостей?

Ответ: _____ Пункт _____

3. Задание. Дайте краткий ответ: да или нет, ссылаясь на определенный пункт Правил о предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте комментарий ситуации.

Ситуация. В гостинице установлен расчётный час (время выезда из отеля) -10:00, время заезда в гостиницу - 8:00. Правомерно ли такое решение?

Ответ: _____ Пункт _____

4. Задание. Дайте краткий ответ: да или нет, ссылаясь на определенный пункт Правил о предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте комментарий ситуации.

Ситуация. Расчётный час в загородной гостинице 14:00. Время заезда в гостиницу 17:00. Есть ли здесь нарушение?

Ответ: _____ Пункт _____

5. Задание. Дайте краткий ответ: да или нет, ссылаясь на определенный пункт Правил о предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте комментарий ситуации.

Ситуация. Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги: стирка белья, завтрак в номер, ежедневная побудка, заказ такси, доставка в номер цветов, доставка в номер корреспонденции. Все ли перечисленные услуги должен оплатить гость?

Ответ: _____ Пункт _____

6. Задание. Дайте краткий ответ: да или нет, ссылаясь на определенный пункт Правил о предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте комментарий ситуации.

Ситуация. Гость желает оплатить номер и все дополнительные услуги по счёту при выезде из отеля. Вправе ли гостиница настаивать на оплате до оказания гостиничных услуг?

Ответ: _____ Пункт _____

7. Задание. Дайте краткий ответ: да или нет, ссылаясь на определенный пункт Правил о предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте комментарий ситуации.

Ситуация. Гость хочет поселиться в гостиницу на 6 часов. Администратор не отказывает гостю в поселении, но требует оплаты за полные сутки, мотивируя это тем, что в гостинице не предусмотрен почасовой тариф. Правомерны ли действия администратора?

Ответ: _____ Пункт _____

8. Прибыла туристская группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе в двухместные номера, в то время, согласно ранее предварительной заявке от турфирмы, они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

9. Прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

10. Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

11. К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 19 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

12. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашёл случайно, поинтересоваться – нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.

13. Прибывший гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо зарегистрировать его в отеле. Ваши действия.

14. Лицо на фотографии в документе, который даёт вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

15. Составьте возможный вариант диалога гостя и администратора о бронировании номера по телефону согласно предложенной ситуации: Петрова Ирина Павловна хочет забронировать номер для себя в вашем отеле на 1 человека с 15 ноября по 23 ноября. Приедет в 14.00. Ее интересуют услуги парковки. Стоимость номера не важна, но важно, чтобы была большая комфортная кровать и красивый вид из окна. Ирина Павловна предпочитает трехразовое питание в отеле. Бронирование предпочитает не гарантировать. Трансфер не нужен. Ее контактные данные: +79119559955, ir-inapetrova@gmail.com

16. Составьте возможный вариант диалога гостя и администратора о бронировании номера по телефону согласно предложенной ситуации: Иванов Петр Сергеевич хочет забронировать номер для себя в вашем отеле на 1 человека с 16 ноября по 19 ноября. Приедет рано утром. Его интересует, если ли Интернет в номере. Предпочитает жить в номерах повышенной комфортности. Очень важно, чтобы была рабочая зона со столом в номере. Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Будет завтракать в отеле. Трансфер не нужен. Его контактные данные: +79119555599, ivanov@gmail.com

17. Составьте возможный вариант диалога гостя и администратора о бронировании номера по телефону согласно предложенной ситуации: Василькова Маргарита Петровна хочет для себя забронировать двухместный номер с отдельными кроватями в вашем отеле для 2 человек с 1 декабря по 9 декабря. Приедут около 18.00. Интересует наличие кофемашины в номере и вид из окна на реку. Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Будет завтракать и ужинать в отеле. Трансфер нужен. Встретить дневной рейс из г. Санкт-Петербург 1 декабря в аэропорту Талаги. Ее контактные данные: +79115775577, vasmarpet@mail.ru

18. Составьте возможный вариант диалога гостя и администратора о бронировании номера по телефону согласно предложенной ситуации: Калиткина Людмила Васильевна хочет забронировать одноместный номер в вашем отеле для 1 человека с 3 декабря по 5 декабря. Приедет рано, но не готова доплачивать за ранний заезд. Хочет номер подешевле. Бронирование предпочитает не гарантировать. В отеле питаться не будет. Трансфер не нужен. Ее контактные данные: +79112223344, kalitkinalv@mail.ru

19. Составьте возможный вариант диалога гостя и администратора о бронировании номера по телефону согласно предложенной ситуации: Колобов Дмитрий Константинович хочет забронировать одноместный номер для своего сына 16 лет в вашем отеле с 12 декабря по 17 декабря. Интересуется, какие документы нужны будут при заселении. Важно, чтобы в номере был минибар и Интернет. Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Интересуют только завтраки. Трансфер не нужен. Его контактные данные: +79114445566, kolobdk@mail.ru

20. Смоделируйте диалог между гостем и администратором по ситуации «Заселение по брони» согласно предложенной информации: Гость: Петрова Ирина Павловна 1 человек, заселение с 15 ноября по 23 ноября. Заезд в гостиницу с 14.00 часов, выезд до 12.00. Номер Комфорт с 1 двуспальной кроватью. Трехразовое питание в отеле. Проживание гарантирует картой VISA. Дополнительные услуги предпочитает не гарантировать. Контактные данные:

+79119559955, irinapetrova@gmail.com Паспорт: 6363 151500 Дата рождения: 06.12.1995 Город: Москва, Адрес: ул. Вознесенская, 19-45. В Тольятти не в первый раз. Требуется помощь с багажом

ПК 4.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

1. Определите тип средства размещения по описанию: Средства размещения, представляющие собой территорию с обозначенными границами и контролируемым доступом, которая используется для временного размещения физических лиц и обеспечения временного проживания на оборудованных и благоустроенных участках территории, на которых могут предоставляться для размещения в том числе некапитальные строения (сооружения).

2. Определите тип средства размещения по описанию: средства размещения, в которых предоставляются услуги средств размещения и которые используются для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц в помещениях (номерах), в том числе многоместных, расположенных в здании (строении), части здания (строения) с отдельным входом или в нескольких зданиях, строениях (корпусах) при условии наличия отдельного входа в здание, строение (корпус), объединенных одной территорией, находящихся под единым управлением юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность, связанную с использованием гостиницы, и являющегося собственником (арендатором) средства размещения или лицом, уполномоченным собственником средства размещения или собственниками помещений (номеров) в составе средства размещения.

3. Определите тип средства размещения по описанию: средства размещения санаторно-курортных организаций, в которых предоставляются услуги средств размещения, услуги по временному проживанию физических лиц в помещениях (номерах), расположенных в здании (зданиях), части здания, и услуги по санаторно-курортному лечению в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4. Определите тип средства размещения по описанию: средства размещения, в которых предоставляются услуги средств размещения, услуги по организации досуга и отдыха и которые используются для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц в отдельных зданиях, строениях и сооружениях, расположенных на едином земельном участке или смежных земельных участках.

5. Определите категорию номера по описанию: номер "высшей категории", количество комнат в котором не менее двух, с возможностью размещения 4 и более человек и с площадью не менее 6 кв. метров на одного проживающего или несколько смежных номеров, один из которых номер "первой категории (стандарт)", с общей площадью не менее 6 кв. метров на одного проживающего и возможностью размещения 4 и более человек.

6. Определите категорию номера по описанию: номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной или двумя кроватями, с полным санузлом (ванна или душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного или двух человек.

7. Определите категорию номера по описанию: номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной или двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из 2 - 3 номеров), рассчитанный на проживание одного или двух человек.

8. Определите категорию номера по описанию: номер, состоящий из одной жилой комнаты, рассчитанный на проживание 3 и более человек, с неполным санузлом (умывальник и унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из 2 - 3 номеров.

9. Определите категорию номера по описанию: номер площадью не менее 75 кв. метров, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни), с двуспальной кроватью (размером не менее 200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом.

10. Определите категорию номера по описанию: номер площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более комнат (гостиной или столовой и спальни), с двуспальной кроватью (размером не менее 180 x 200 см) и мини-кухней, оборудованной для приготовления и приема пищи, мытья посуды.

11. Определите категорию номера по описанию: номер площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание не более двух человек.

12. Определите категорию номера по описанию: однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание не более двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной или столовой или кабинета.

13. Определите категорию номера по описанию: однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание не более двух человек, с мини-кухней, оборудованной для приготовления и приема пищи, мытья посуды.

14. К вам обратился гость с просьбой предоставить ему туристскую информацию. Предложите не менее трех объектов по каждому запросу гостя. Сделайте соответствующие пометки на карте и нарисуйте гостю маршрут движения. Начинаться и заканчиваться маршрут должен от адреса Университета сервиса: ул.Гагарина, 4. Запрос гостя: 1. Гость интересуется историей города Тольятти. 2. Во время прогулки гость хотел бы посетить ресторан с европейской кухней. Столик заранее бронировать не хочет. Такси не требуется, гость желает прогуляться пешком по городу. Готов потратить 5-6 часов.

15. К вам обратился гость с просьбой предоставить ему туристскую информацию. Предложите не менее трех объектов по каждому запросу гостя. Сделайте соответствующие пометки на карте и нарисуйте гостю маршрут движения. Начинаться и заканчиваться маршрут должен от адреса Университета сервиса: ул.Гагарина, 4. Запрос гостя: 1. Гость интересуется памятниками города Тольятти. 2. Гость хотел бы посмотреть реку Волгу и посетить ресторан, чтобы попробовать морепродукты. Столик заранее бронировать не хочет. Требуется вызов такси. Готов потратить день на знакомство с памятниками города.

16. К вам обратился гость с просьбой предоставить ему туристскую информацию. Предложите не менее трех объектов по каждому запросу гостя. Сделайте соответствующие пометки на карте и нарисуйте гостю маршрут движения. Начинаться и заканчиваться маршрут должен от адреса Университета сервиса: ул.Гагарина, 4. Запрос гостя: 1. Гость интересуется историей АвтоВаза и техникой. 2. Гость хотел бы посмотреть крупный торговый центр города и пообедать там. Требуется вызов такси. Готов потратить день на знакомство с памятниками города.

17. К вам обратился гость с просьбой предоставить ему туристскую информацию. Предложите не менее трех объектов по каждому запросу гостя. Сделайте соответствующие пометки на карте и нарисуйте гостю маршрут движения. Начинаться и заканчиваться маршрут должен от адреса Университета сервиса: ул.Гагарина, 4. Запрос гостя: 1. Гость интересуется историей АвтоВаза и техникой. 2. Гость хотел бы посмотреть крупный торговый центр города и пообедать там. Требуется вызов такси. Готов потратить день на знакомство с памятниками города.

18. К вам обратился гость с просьбой предоставить ему туристскую информацию. Предложите не менее трех объектов по каждому запросу гостя. Сделайте соответствующие пометки на карте и нарисуйте гостю маршрут движения. Начинаться и заканчиваться маршрут должен от адреса Университета сервиса: ул.Гагарина, 4. Запрос гостя: 1. Группа гостей (4 человека) интересуется гастрономией города Тольятти, готова поучаствовать в мастер классах по приготовлению блюд. 2. Гости хотят посетить один из известных ресторанов города, желательно с видом на реку Волгу. 3. Просят оказать помощь в бронировании столика. Требуется вызов такси. Готовы потратить день на знакомство с гастрономией города и участием в мастер классах.

19. Заполните журнал регистрации жалоб и претензий данными из ситуации: Петрова Ирина Павловна проживает в вашем отеле в № 404 «Комфорт» с 15 ноября по 23 ноября. 17 ноября в 18:30 гость пожаловался на некачественную уборку номера. Гость сообщил, что в номере не пропылесосили и не сделали влажную уборку.

20. Заполните журнал регистрации жалоб и претензий данными из ситуации: Иванов Петр Сергеевич проживает в вашем отеле в № 401 «Представительский» с 16 ноября по 19 ноября. Утром 17 ноября гость сообщил, что в номере не работает кондиционер.

21. Заполните журнал регистрации жалоб и претензий данными из ситуации: Василькова Маргарита Петровна проживает в вашем отеле в № 507 «Люкс» с 13 ноября по 18 ноября. Гость жалуется, что администратор слишком долго оформляла счет, гость совсем не ожидала 40 минут потратить на оформление счета. Кроме того, позже гость обнаружила, что в счете была допущена ошибка, неправильно посчитаны дополнительные услуги.

ПК 4.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

1. Смоделируйте диалог между гостем и администратором по ситуации «Выселение гостя» согласно предложенной информации: Петрова Ирина Павловна проживала в вашем отеле в номере «Комфорт» с трехразовым питанием с 15 ноября по 23 ноября. Проживание и питание будет оплачивать по карте VISA. Дополнительные услуги – наличными. Счета нужно разделить. Пользовалась услугами минибара: 1 бутылка Coca-Cola, 1 упаковка Jelly Beans.

2. Смоделируйте диалог между гостем и администратором по ситуации «Выселение гостя» согласно предложенной информации: Иванов Петр Сергеевич проживал в вашем отеле в номере «Представительский» с завтраком с 16 ноября по 19 ноября. Проживание, питание и дополнительные услуги будет оплачивать по карте VISA. Счета делить не нужно. Пользовался услугами минибара: 1 бутылка Villeria Brut, 1 шоколад To-berone. Во вторник пользовался услугами конференц-зала «Альфа» в течение 2 часов.

3. Смоделируйте диалог между гостем и администратором по ситуации «Выселение гостя» согласно предложенной информации: Василькова Маргарита Петровна проживала в вашем отеле в номере «Люкс» с трехразовым питанием с 1 декабря по 9 декабря. Проживание, питание и дополнительные услуги будет оплачивать по карте MasterCard. Счета нужно разделить. Пользовалась услугами минибара: 2 бутылки Aqua Panna, 1 упаковка Health Snack.

4. Смоделируйте диалог между гостем и администратором по ситуации «Выселение гостя» согласно предложенной информации: Калиткина Людмила Васильевна проживала в вашем отеле в номере «Стандарт» без завтрака с 3 декабря по 5 декабря. Был ранний заезд в 7:00 утра. Проживание будет оплачивать наличными. Заказывала еду в номер, включить в счет 750 рублей.

5. Смоделируйте диалог между гостем и администратором по ситуации «Выселение гостя» согласно предложенной информации: Колобов Василий Дмитриевич проживал в вашем отеле в номере «Люкс» с питанием типа полупансион с 12 декабря по 17 декабря. Проживание и питание будет оплачивать по карте MasterCard. Дополнительные услуги – наличными. Пользовался услугами минибара: 2 бутылки Coca-Cola, 1 упаковка Health Snack.

6. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

7. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

8. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

9. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов в Самаре за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

10. В заявке на бронирование, поступившей от туристской фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена гостем самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристская фирма. Ваши действия.

11. Постоянный гость вашей гостиницы, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолётом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

12. Вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Но при проверке счёта гостем выясняется, что реквизиты в счёте указаны неверно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть предоставлена скидка. Ваши действия.

13. При заселении гостем был произведён авансовый платёж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счёт и оформили счёт для гостя. Однако при проверке представленного ему счёта гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

14. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 3 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15 октября и выехал в 15.00 18 октября.

15. Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час - 12.00 часов, стоимость номера 3 800 руб/сут., турист прибыл в 12 часов ночи 08 сентября и выехал в 12.00 13 сентября.

16. Группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 19.00 часов по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 4 700 руб/сут.

17. Группа туристов заехала в гостиницу в 22.00 часа 17 сентября, а выехала в 19.00 часов 22 сентября по местному времени. Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость проживания составляла 3100 руб/сут.

18. Имеет ли право гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

19. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звёзд»?

20. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение. Какие нормативные документы регламентируют предоставление данных гостиничных услуг?