

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.10.2025 12:36:20
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК

по образовательной программе

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол от 22.11.2024 № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

по междисциплинарному курсу

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Выполнение работ по должности 25627 Портые»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

наименование образовательной программы

специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель

Грашина О.В, преподаватель Колледжа
креативных индустрий и предпринимательства

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по междисциплинарного курса

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 междисциплинарного курса

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 приёма 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

1.2. Содержание МДК

№	Тема (раздел междисциплинарного курса) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
6 семестр		
1.	Тема 1. Служба приема и размещения и ее место в структуре гостиницы	ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3
2.	Тема 2. Должность Портье и требования к ней	
3.	Тема 3. Выполнение процедур приема, регистрации и размещения гостей	
4.	Тема 4. Сопровождения гостей во время проживания в гостинице. Работа с жалобами гостей	
5.	Тема 5. Организация деятельности служащего по отъезду и проходам гостей	

Курс изучается в течение одного семестра.

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу «Выполнение работ по должности 25627 Портье» контрольная работа

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
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

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

В ходе проведения контрольной работы осуществляется контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций и их частей.

Вопросы и задания для подготовки к промежуточной аттестации (контрольная работа)

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 гостинице с 14.00 часов, выезд до 12:00. Номер Комфорт с 1 двухспальной 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

21. 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).

22. 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.

23. 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".

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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.

41. 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

42. 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.

43. 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-blerone. Во вторник пользовался услугами конференц-зала «Альфа» в течение 2 часов.

44. 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.

45. 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.

46. 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.

47. 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?

48. 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?

49. 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?

50. 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?

51. 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.

52. 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.

53. 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.

54. 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.

55. 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.

56. 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.

57. 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.

58. 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.

59. 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.

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

61. 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?