УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

Согласовано:
Зам.директора по УР_____
В.К. Сафина

Утверждаю:
Директор_____
Т.Т. Федорова
«28» апреля 2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ. 03 Предоставление гостиничных услуг
МДК.03.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы
МДК. 03.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг
МДК. 03.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Очная форма обучения на базе среднего общего образования

Казань 2023

Фонд оценочных средств профессионального модуля разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности предоставление гостиничных услуг и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП - ППССЗ в целом.

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

1. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Таблица 1

Элемент модуля	**Форма контроля и оценивания**	
	Промежуточная аттестация	**Текущий контроль**
МДК.03.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	Экзамен	- наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение тестовых заданий; - устный опрос.
МДК. 03.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Экзамен	- наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение тестовых заданий; - устный опрос.

МДК. 03.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	Экзамен	- наблюдение и оценка хода выполнения задания, сравнение и оценка результатов выполнения практического задания; - оценка освоения алгоритма выполнения операций; - оценка решения ситуационных и профессиональных задач; - собеседование по ходу выполнения задания; - выполнение тестовых заданий; - устный опрос.
ПП	Зачет (дифференцированный)	выполнение и оценка практических заданий согласно перечню необходимых видов работ
ПМ	Экзамен (квалификационный)	

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ НА ЭКЗАМЕНЕ (КВАЛИФИКАЦИОННОМ)

Профессиональные и общие компетенции:

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2

Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции	**Показатели оценки результата**
Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	– организация рабочего места службы приема и размещения гостей; – точность и достоверность принимаемой информации; – определение схемы регистрации и поселения иностранных граждан, VIP гостей, туристских групп, корпоративных клиентов; – уверенное ведение телефонных, устных и on-line переговоров; – тактичное поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при его информировании;

	уверенное владение иностранными языками.
Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	- демонстрация навыков организации и контроля работы персонала хозяйственной службы гостиницы; - обоснование организации проведения уборочных работ; - обоснование требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - демонстрация навыков организации оказания дополнительных услуг; -изложение стандартов качества обслуживания в процессе проживания гостей.
Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	– производить расчеты с гостями; – знать порядок возврата денежных сумм гостям; – знать гостиничные тарифы, акции, проводимые на предприятии; – уметь предоставлять скидки на проживание и пользование дополнительными услугами; – применение правил ЕРЧ; определение схемы отъезда и провода гостей всех категорий.

Таблица 3

Показатели оценки сформированности ОК, (в т.ч. частичной)

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- наличие положительных отзывов в аттестационном листе по итогам учебной и производственной видов практики;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- рациональность планирования времени на решение поставленных задач (подготовка к семинару, выполнение заданий на дому, написание курсовой работы) и умение оценивать результат.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	-выбор рациональных способов разрешения конфликтных ситуаций; -решение смоделированных нестандартных ситуаций во время занятий.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- рациональное выполнение требований к организации поиска информации для гостей, проживающих в отеле

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- рациональность и аргументированность использования ИКТ в ситуации оказания услуги; - выполнение профессиональных задач с использованием современного программного продукта
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- участие в коллективных деловых играх; - умение работать с трудовым коллективом во время прохождения практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- аттестационный лист по итогам прохождения практики
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- наличие документов, подтверждающих получение дополнительного образования; - осуществление научно-исследовательской деятельности
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	-обоснованность методов и приемов реализации гостиничных услуг со ссылками на современные источники

В результате изучения программы профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; – распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; – планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; – координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); – контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и

	егламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; подготовка отчетов о своей работе за смену; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведения текущего аудита службы приема и размещения

	гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использоватьинформационные технологиидляведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; – использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе

	при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; – осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; – оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

	правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ. (ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА)

3.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 03.01

Задание 1:

Тестовое задание по теме «Специфика услуг в индустрии гостеприимства»

Проверяемые результаты обучения: *У3*

Текст задания: выберите правильный вариант ответа

Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. **Какого вида услуг не предусмотрено в гостиницах и средствах размещения:**

а. основные услуги

б. дополнительные услуги

в. сопутствующие услуги

г. частные услуги

2. **Гостиничные услуги, предоставляющиеся за дополнительную плату:**

а. услуги химчистки и прачечной

б. доставка корреспонденции

в. пользование аптечкой

г. вызов скорой помощи

3. **К особенностям гостиничных услуг относится:**

а. неодновременность процессов производства и потребления

б. широкое участие персонала в производственном процессе

в. сезонный характер спроса

г. все перечисленные факторы

4. **Что не относится к индивидуальным средствам размещения:**

а. дома, сдаваемые в наем

б. коттеджи в наем

в. база отдыха

г. комната в квартире, сдаваемая в наем

5. **Какая классификация лежит в основе бальной системы:**

а. индийская

б. английская

в. французская

г. итальянская

6. Для кого, в основном рассчитаны гостиницы при аэропортах, авто- и железнодорожных вокзалах, речных портов:

а. для деловых туристов

б. для спортсменов

в. для транзитных пассажиров

7. Кто подводит итоги по операциям за истекшие сутки, так как гостиница является предприятием, подводящим баланс по своим операциям в конце каждого рабочего дня:

а. руководитель службы приема и размещения

б. ночные аудиторы

в. референт

8. Обслуживание клиента начинается с момента, когда он:

а. приезжает в гостиницу

б. звонит

в. въезжает в номер

г. с момента оказания услуги

9. Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов, то с него взимается

а. почасовая оплата

б. плата за половину суток

в. плата за полные сутки

10. Какой документ нужно предоставить для удостоверения личности гостя, не достигшего 14 лет:

а. паспорт одного из родителей

б. свидетельство о рождении

в. ничего предоставлять не нужно

11. К дополнительным гостиничным услугам относятся:

а. вызов скорой помощи

б. услуги проживания

в. услуги конференц-зала

г. побудка гостя при необходимости

12. Что не относится к бесплатным дополнительным услугам в гостинице:

а. предоставление кипятка, ниток, иголок

б. побудка гостя в назначенное время

в. вызов скорой помощи

г. мелкий ремонт одежды

13. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

а. служба приема, обслуживания и выписки гостя;

б. служба бронирования;

в. служба приема и размещения;

г. поэтажная и хозяйственная служба.

14. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера

а. безопасность;

б. консьерж;

в. туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);

г. обмен валюты;

д. уборка номера.

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	г	8	б
2	а	9	а
3	г	10	б
4	в	11	А,в,г
5	в	12	г
6	в	13	в
7	б	14	А,в,д

<u>Задание 2:</u>
Тестовое задание по теме «Управление качеством услуг в гостиничной индустрии»

Проверяемые результаты обучения: *У4*
Текст задания: выберите правильный вариант ответа
Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

Тестирование

1. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

а. «5 звезд»

б. «4 звезды»;

в. «3 звезды»;

г. «2 звезды».

2. Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов, переводчиков

а. административная служба

б. коммерческая служба

в. служба дополнительных услуг;

г. служба приема и обслуживания.

3. Ваучер – это

а. платежный документ;

б. каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;

в. прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

4. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым

а. услуга «будильник»;

б. такси;

в. визовая поддержка;

г. трансфер;

д. обмен валюты.

5. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

а. прием и размещение;

б. бронирование;

в. регистрация по прибытии;

г. оплата номера и дополнительных услуг;

д. выписка гостя.

6. **По каким документам возможно поселение в гостиницу:**

а. российский паспорт, где нет прописки;

б. удостоверение личности офицера;

в. регистрационный талон;

г. свидетельство о рождении (для детей до 14лет).

7. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:

а. регистрацию;

б. срок действия визы;

в. наличие заграничного паспорта;

г. номер подтверждения бронирования;

д. штамп о пересечении границы.

8. Главное достоинство электронного замка:

а. высокая степень безопасности;

б. содержит уникальный код;

в. содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок;

г. отличается от сейфовых замков.

9. Кто подходит под категорию VIP-гостя:

а. долго проживающие гости;

б. секретный агент;

в. гость-инкогнито;

г. стюардесса.

10. Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:

а. доставка багажа к месту проживания гостей;

б. доставка цветов в номер;

в. предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;

г. помощь служащим парковки автомобилей.

11. Какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

а. наличными в иностранной валюте;

б. кредитными картами;

в. переводом;

г. ваучером.

12. При размещении гостя до расчетного часа (с 0.00до12.00) кассир:

а. взимает почасовую оплату;

б. взимает за половину суток;

в. оплату за проживание не взимает.

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	б	7	в
2	в	8	а
3	а	9	а
4	а	10	А,г
5	Б,в,а,г,д	11	Б,г
6	а	12	в

Решение задач

Расчет суммы за проживание в номере:

Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда гостей:

Стоимость номера	Заезд	Выезд
1600 руб.	15 марта 19:00	19 марта 06:00
1050 руб.	12 марта 13:00	15 марта 02:00
2500 руб.	11 марта 23:00	16 марта 14:00
5500 руб.	10 марта 18:00	17 марта 20:00
3300 руб.	15 марта 20:00	16 арта 15:00

Расчет коэффициента разгрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

Критерии оценки:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если задача решена правильно, без ошибок, без исправлений;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если есть незначительные неточности;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если имеются серьезные неточности или задача начат, но не решена до конца;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если имеются грубые ошибки или задача не решена.

Практические задания:

Сравнение номеров гостиничного предприятия разной категории:

1 вариант – Сюит, студия, номер первой категории.

2 вариант – Апартамент, студия, номер второй категории

3 вариант – Сюит, люкс, студия

4 вариант – Апартамент, люкс, номер третей категории

5 вариант – Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории

Определение категории гостиницы.

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц в следующих задачах

1 вариант:

1. Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Холл гостиницы оснащен вешалками для одежды. Гостям вручают корреспонденцию. У персонала фирменная одежда и служебные значки. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. В номерах проводится ежедневная уборка, смена постельного белья проводится ежедневно. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

2. Вход в гостиницу для обслуживающего персонала отдельный. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, городская связь в вестибюле гостиницы. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца – ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно. В гостинице круглосуточно работает лифт. Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии – сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни. Обслуживание в номере проводится в часы завтрака. Персонал в фирменной одежде и со служебными значками.

3. Служба приема и размещения в гостинице имеет зону отдыха и ожидания с соответствующей мебелью, с подачей напитков и музыкальным

вещанием. В общественных помещениях гости могут воспользоваться Интернетом. Кроме того, в гостинице функционирует спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом. В случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье меняются один раз в два дня, ежедневная смена полотенец. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия. В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. В гостинице имеется автомат для чистки обуви, осуществляется обмен валюты, организация встреч и проводов, вызов такси, аренда автомашины.

4. Гостиница «Маяк» в 5 этажей, имеет вывеску. Фасад здания недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Для посетителей круглосуточно работает лифт. Все номера гостиницы отапливаются и имеют систему вентиляции. В холле гостиницы имеются вешалки для одежды. Гостям вручается корреспонденция. По просьбе гостя осуществляется утренняя побудка. В гостинице производится ежедневная уборка номера, смена постельного белья проводится один раз в пять дней. При необходимости можно воспользоваться аптечкой. В номерах имеется бутилированная питьевая вода, есть телефоны коллективного пользования для городской связи. По просьбе гостя могут быть предоставлены утюг и гладильная доска. Предусмотрено хранение багажа и ценностей в сейфе администрации. В номере имеется вентилятор.

5. Большая гостиница имеет фирменную светящуюся эмблему, отдельный вход для гостей защищен козырьком от атмосферных осадков. У входа в гостиницу – швейцар. Все помещения гостиницы кондиционируются в любое время года. Номерной фонд гостиницы состоит исключительно из многокомнатных номеров, но соединение их по просьбе клиентов не предусматривается. Коридоры декоративно озеленены, имеют ковровое покрытие. Все двери номеров имеют электронные замки. Холл просторный,

около 120 кв. м. Внешний вид здания гостиницы, построенной год назад, выполнен в современном стиле и может характеризоваться как отличный. На первом этаже располагаются специализированный ресторан с отдельным входом, завтрак по типу «шведский стол». На первом этаже есть парикмахерская, магазин и газетный киоск. Гостей обслуживают два скоростных лифта, служащие пользуются отдельным лифтом. Качество и состояние оборудования номерного фонда отличные. В хорошем состоянии находятся ванные комнаты: стены, пол, имеющий специальное покрытие, сантехническое оборудование, краны.

2 вариант

1. Небольшая частная гостиница в центральном районе города имеет 45 номеров. В гостинице есть многокомнатные или соединяющиеся номера, оснащены системами для обеспечения теплового комфорта. Холл просторный – 75 кв. м, где гостям предоставляются разнообразная туристическая информация, почтовые и телеграфные услуги, вызов такси, услуги химчистки в течение суток, обмен валюты. Утром по просьбе клиента персонал может его разбудить к намеченному времени и подать завтрак (по желанию). Гостиница имеет хороший внешний вид и качество оборудования общественных помещений. Есть гостевой лифт. В номерах хорошее покрытие, мебель, занавеси, постельные принадлежности, сантехническое оборудование, краны. В холле работает телефонный автомат с междугородной связью.

2. На здании пятиэтажной гостиницы (60 номеров) имеется светящаяся вывеска. Лифт работает круглосуточно. В номера производится подача холодной и горячей воды. Смена белья предусмотрена один раз в пять дней, полотенец – один раз в три дня. Площадь номера позволяет гостям удобно и безопасно передвигаться и пользоваться мебелью и оборудованием. Вблизи общественных помещений имеется туалет, оборудованный кабинами с туалетной бумагой, электророзетками, зеркалом. Мебель соответствует функциональному назначению всех помещений. Площадь холла небольшая –

20 кв. м. На каждом этаже можно посмотреть телевизионные передачи. Внешний вид гостиницы оставляет приятное впечатление, здание хорошо освещено. Холл и общественные помещения недавно отремонтированы: стены и напольные покрытия находятся в хорошем состоянии. Мебель и занавеси удачно сочетаются по цветовой гамме. Оборудование номерного фонда (стены, напольное покрытие, мебель, занавеси, сантехника, краны, постельные принадлежности) удовлетворительное.

3. Внешний вид здания гостиницы, стены, освещение, напольное покрытие, мебель после ремонта необычайно гармоничны. В номерах в хорошем состоянии мебель, занавеси, постельные принадлежности. Гостям предоставляются транспортные услуги, вызов такси, экскурсии и гиды-переводчики, в случае необходимости можно воспользоваться аптечкой. Гости могут обслуживаться ресторане, который имеет вход из гостиницы по системе «шведский стол». Для активного отдыха предлагаются занятия в зале для фитнеса, в бассейне после сауны. Лифт работает круглосуточно и имеет радиовещание. Кроме того, в гостинице функционирует грузовой лифт. В гостинице имеется стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования в течение 24 часов. В общественных помещения можно воспользоваться интернетом. Персонал в фирменной одежде.

4. Гостиница по вместимости относится к числу средних. К услугам деловых туристов – бизнес-центр с современными электронными средствами связи, конференц-зал, который может быть трансформирован в банкетный зал. Гостям предлагают многокомнатные номера, и номера, которые при желании могут быть соединены. При приеме и размещении гостей предлагаются газеты, журналы, напитки. Гость может взять напрокат автомобиль. Услуги питания предоставляются на выбор круглосуточно – работают три ресторана, кафе, бары на этажах. Вода в номера подается очищенная, пригодная для питья. Имеются тренажерный зал и плавательный бассейн. Внешний вид здания можно характеризовать как отличный. Гармонично, по стилю здания подобран дизайн двух гостевых лифтов. Для обслуживающего персонала и багажа есть отдельный

лифт. На первом этаже располагаются стилизованный, специализированный ресторан с отдельным входом (работает круглосуточно) с баром, который работает также круглосуточно. На первом этаже располагаются парикмахерская, магазин, аптечный и газетный киоски, услуги телекса и телефакса. Состояние интерьера, салонов, общественных помещений и номерного фонда отличное. Во всех номерах есть кабельное телевидение. Во всех номерах и общественных помещениях можно воспользоваться интернетом.

5. Лифт в гостинице работает круглосуточно. В каждом номере имеются вентилятор и внутренняя телефонная связь. Служба приема и размещения совмещена с зоной для отдыха и ожидания. Ценности отдыхающих хранятся в сейфе администрации, осуществляется хранение багажа. В случае необходимости гостям предлагаются утюг и гладильная доска. В гостинице имеется пункт общественного питания, который предлагает континентальный завтрак с 7:00 до 10:00.По просьбе гостя осуществляется утренняя побудка. Гостям вручается корреспонденция. В холле, площадью 19 кв.м. имеются вешалки для одежды. В гостинице ежедневная уборка номера, включая заправку постелей. Ванные комнаты (пол, стены, сантехническое оборудование, краны) находятся также в хорошем состоянии. Смена полотенец осуществляется один раз в три дня. Смена постельного белья – один раз в пять дней.

Аббревиатуры, используемые в гостиничном деле

Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав условные обозначения, используемые в международном гостиничном бизнесе

Международное сокращение	Расшифровка
BB	
HB	
FB	
ALL INCL	
SGL	
DBL	
TRPL	
SUIT	
EXTRA BED	
CHL	
ADT	
Full house	

Front desk	
Check out	
Bellman	
Out of Order	

Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан

Составление графика дежурства

Необходимо учитывать следующие условия:

Служба приема и размещения отеля работает с 06:30 до 22:30, распределите сотрудников так, чтобы:

– у каждого сотрудника был свободный день;

– каждый сотрудник работал не более, чем 8 часов (включая 30 минут обеденного перерыва и перерыва на ужин);

– 2 сотрудника всегда работали в час пик (рано в первой половине дня, поздно во второй половине дня);

– в дни приезда и отъезда гостей всегда одновременно работало 2 сотрудника (с пятницы по воскресенье)**.**

Раннее дежурство (Р):

Дневное дежурство (Д):

Позднее дежурство (П):

	Артём	Юля	Элина	Роман
ПН				
ВТ				
СР				
ЧТ				
ПТ				
СБ				
ВС				

При составлении плана дежурства необходимо соблюдать следующие правила:

– составлять план необходимо максимум на 2 недели;

– дежурство сотрудников должно отвечать требованиям Трудового кодекса;

– избегать по возможности переработки сотрудников;

– планировать резерв, в случае невыхода сотрудников;

– принимать во внимание пожелания сотрудников;

– вести постоянное дежурство.

Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы:

Отдел бронирования	
Служба эксплуатации номерного фонда	
Финансовый отдел	
Кухня	
Служба технического отдела	
Отдел банкетинга	
Служба дополнительных услуг	

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы

Заполните таблицу: Существуют основные типы нормативных документов, действующих в гостиничной индустрии. С какой целью используются различные типы нормативных документов

Название нормативного документа	**Сущность документа**

Международные сокращения

Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав условные обозначения, используемые в международном гостиничном бизнесе для определения статуса номеров

Международное сокращение	Расшифровка
CL или CLN	
DI или DTY	
OC или OCC	
DP или DEP	
OO или OOO	
OS	
AE	
NS	
CL AE	
VAC / CLN / INSP	
DIDN	
DIDP	
CL OC	
DI OC	
DIDP AE	
OS AE	

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, обнаружившему глубокое знание профессиональных терминов, понятий; полное знание учебно-программного материала, в ответе отсутствуют неточности, все вопросы раскрыты полностью.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала; в ответах отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; например: два вопроса освещены полностью, один начат, но не завершен; или один вопрос освещён полностью, а два других имеют незначительные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему недостаточные знания, но допустившему неточности в определении понятий, беспорядочно и неуверенно излагает материал; например: один вопрос разобран полностью, два начаты, но не завершены до конца или все вопросы начаты и не доведены до конца.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в

определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответ содержит ряд серьезных неточностей.

3.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 03.02

Тестовое задание по теме «Специфика услуг в индустрии гостеприимства»

Проверяемые результаты обучения: *У3*

Текст задания: выберите правильный вариант ответа

Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. Результатом, достигаемым при непосредственном взаимодействии исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя является:

А) продажа

Б) услуга

В) продукт

2. Услуга – это:

А) нематериальная вещь

Б) материальная вещь

В) оба варианты верны

3. Основные услуги – это:

А) исключительно услуги по предоставлению номера для проживания

Б) все услуги, предоставляемые в гостинице

В) это объем услуг гостиницы (проживание, питание), которые включены в цену номера (места) и предоставляются потребителю согласно заключенному договору

4. Какое значение для гостиничного предприятия имеют дополнительные услуги?

А) не имеют значения

Б) формируют его рыночную привлекательность

В) позволяют создать больше рабочих мест

5. Какие из перечисленных характеристик свойственны услуге?

А) неосязаемость

Б) постоянство качества

В) неотделимость от источника и объекта услуги

6. Из чего состоит гостиничная услуга?

А) услуги предоставления специального помещения

Б) услуги, которые предоставляет персонал гостиницы

В) услуг по обеспечению отдыха населения

7. Выберите услуги, определенные Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 в качестве обязательных услуг, предоставляемых по просьбе потребителя без дополнительной оплаты:

А) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов

Б) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении

В) услуги прачечной

8. Могут ли факты материального характера сигнализировать потребителям о качестве нематериальных услуг?

А) могут

Б) не могут

В) все зависит от восприятия человека

9. Несмотря на бесплатный характер оказания некоторых услуг, их качество:

А) должно отличаться от услуг, оказываемых на платной основе

Б) не должно отличаться от услуг, оказываемых на платной основе

В) зависит от статуса гостей, которым услуга предоставляется

10. Какова роль гостей в процессе предоставления гостиничной услуги?

А) гости являются лишь потребителями

Б) гости являются частью предоставляемой услуги

В) гости и процесс предоставления услуги никак не связаны

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	б	6	А,б
2	а	7	А,б
3	в	8	а
4	б	9	б
5	А,в	10	б

<u>Задание 2:</u>

Тестовое задание по теме «Управление качеством услуг в гостиничной индустрии»

Проверяемые результаты обучения: *У4*

Текст задания: выберите правильный вариант ответа
Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. Что предполагает процесс управления качеством?

   А) предоставление контроля за качеством исполнителям услуги

   Б) наличие управленческих систем, контролирующих организацию и предоставление услуг

   В) в гостиничной индустрии нет необходимости управлять качеством

2. Внутрифирменная система информации – это:

   А) наличие внутренней телефонной связи

   Б) система Wi-Fi

   В) брифинги, собрания персонала, PR

3. Определение полномочий обслуживающего персонала – это:

   А) определение задач персонала

   Б) рассмотрение претензий гостей, устранение недостатков в работе

   В) все ответы верны

4. Какая информация о качестве услуг распространяется активнее?

   А) информация довольных обслуживанием гостей

   Б) информация недовольных обслуживанием гостей

   В) любая информация распространяется активно

5. Определите принципы разработки программы повышения качества

   А) лидерство

   Б) понимание целей и задач гостиничного бизнеса

   В) привлечение теоретиков из профильных вузов

6. При помощи какого метода осуществляется измерение качества?

   А) метод визуального наблюдения

   Б) метод опроса гостей

   В) метод видеонаблюдения

7. С чем связано современное понимание качества обслуживания?

   А) с тотальным контролем каждого сотрудника

   Б) с введением стандартов сервиса

   В) с повышением требовательности гостей

8. Определите виды стандартов сервиса

   А) мягкие и жесткие

   Б) коллективные и индивидуальные

В) внутренние и внешние

9.Возможно ли стандартизировать расположение информационных средств в гостинице (табличек, указателей, стендов и т.п)?

А) да

Б) в этом нет необходимости

В) информационных средств может и не быть

10. Что может быть результатом внутрифирменных стандартов?

А) корпоративное мероприятия

Б) корпоративный кодекс

В) корпоративный конкурс

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	б	6	б
2	в	7	б
3	в	8	а
4	б	9	а
5	А,б	10	б

<u>Задание 3:</u>
Тестовое задание по теме «Этапы обслуживания гостей»

Проверяемые результаты обучения: *33*
Текст задания: выберите правильный вариант ответа
Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. Чем характеризуется технология обслуживания гостей в средствах размещения?

А) цикличностью

Б) периодичностью

В) эргономичностью

2. Технологический цикл обслуживания гостя– это:

А) набор услуг, предоставляемых гостю по его желанию

Б) унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления

В) один из этапов обслуживания гостя в процессе проживания

3. Этапами технологического алгоритма гостевого цикла являются:

А) бронирование, прибытие гостя в отель, регистрация и размещение гостя, проживание и обслуживание гостя в отеле, выезд - окончательная оплата гостем услуг гостиницы

Б) регистрация и размещение гостя, проживание и обслуживание гостя в отеле

В) бронирование, прибытие гостя в отель, выезд - окончательная оплата гостем услуг гостиницы

4. Какие факторы влияют на выбор гостем средства размещения?

А) собственный опыт

Б) месторасположение и классность отеля

В) оба ответа верны

5. На какой фазе гостевого цикла осуществляется окончательная подготовка средства размещения к приему гостя?

А) на первой фазе

Б) на второй фазе

В) третьей фазе

6. Что необходимо предоставить гостю во время трансферта в гостиницу?

А) комплименты от гостиницы

Б) печатную продукцию

В) информацию об особенностях положения отеля, о важных объектах социально-культурной, деловой инфраструктуры города

7. Какая информация, поступающая в службу приема и размещения, способствует увеличению числа продаж?

А) информация о крупных мероприятиях

Б) информация о состоянии номеров

В) информация о положительных отзывах гостей

8. Все финансовые операции на стадии проживания отражаются на:

А) счетах отеля и гостя

Б) информационном ресурсе туроператора

В) специальном телефонном приложении гостя

9. Что является подтверждением правильности счета?

А) устное одобрение гостя

Б) подпись гостя

В) зеленый свет в программе

10. При выезде гость:

А) возвращает ключ и покидает гостиницу

Б) освобождает номер

В) освобождает номер, получает подтверждение оплаты счета, возвращает ключ и покидает гостиницу.

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	а	6	в
2	б	7	б
3	а	8	а
4	в	9	б
5	а	10	в

<u>Задание 4:</u>

Тестовое задание по теме «Организация работы хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве»

Проверяемые результаты обучения: *ПО1, У2, З1*

Текст задания: выберите правильный вариант ответа
Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. Особенностью, отличающей уборочные работы гостевых и служебных зон, является:

а) более частое использование «Листов заданий», соответствующих графику различных мероприятий, организуемых в отеле

б) работа без «Листов заданий»

в) работа на основе устных поручений.

2. Работа по распределению заданий для горничных и супервайзеров должна быть завершена:

а) после расчетного часа

б) строго к началу 1-й смены

в) к началу ночного аудита

3. Как в основном формируются листы заданий для уборки номерного фонда?

а) вручную супервайзером при помощи специального журнала-графика

б) автоматически операционными программами, использующимися в гостиницах (FIDELIO, OPERA и подобные им)

в) Для уборки номерного фонда листы заданий никогда не выдаются

4. Какое примерно время выделяется на уборку выездного номера?

а) 60 минут

б) 20 минут

в) 30 минут

5. Какой сотрудник проверяет состояние убранных номеров?

а) директор хозяйственной службы

б) супервайзер (старшая горничная)

в) горничная-напарница

6. В случае, если необходимо проверить состояние убранного номера, а в нем находится гость, что следует сделать проверяющему?

а) несмотря ни на что осуществить проверку

б) ограничиться вопросом: «Все ли Вас устраивает в уборке?»

в) дождаться ухода гостя и проверить номер

7. Куда по окончании проверки номеров, проверяющий заносит данные об их состоянии

а) в компьютерную базу гостиницы

б) в книгу учета номеров

в) в график, расположенный на стене подсобного помещения

8. В какой последовательности в листе заданий для уборки располагаются объекты гостевых и служебных зон?

а) по часовой стрелке

б) по типу эргономичности

в) во временной последовательности

9. Что изучает распределитель работ при составлении рабочего задания?

а) загруженность отеля

б) где, в какой час, проходят мероприятия, какова длительность, сколько участников

в) все ответы верны

10) Что позволяет возможность сохранения рабочего листа в электронном виде?

а) многократно его распечатывать

б) быстро и оперативно менять объекты уборки и их время

в) вмешиваться управляющему отелем в формирование рабочего листа

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	а	6	б
2	б	7	а
3	б	8	в
4	в	9	в
5	б	10	б

<u>Задание 5:</u>

Тестовое задание по теме «Порядок организации уборочных работ»

Проверяемые результаты обучения: *ПО1, У2, У4,31,32*

Текст задания: выберите правильный вариант ответа
Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. В каком порядке осуществляется любая уборка номера?

А) по кругу

Б) сначала по краям, затем по центру

В) от окон к выходу

2. Как называется основная методика уборки номеров?

А) 12 шагов

Б) 21 шаг

В) 31 шаг

3. Что должна сделать с уборочной тележкой горничная перед началом уборки номеров?

А) вымыть тележку

Б) проверить комплектацию тележки

В) выгрузить необходимый для уборки инвентарь в номер, передав тележку супервайзеру

4. Что должна сделать горничная, прежде чем войти в номер?

А) постучаться в дверь 3 раза

Б) громко произнести название своей службы

В) постучаться 3-мя постукиваниями, если ответа не последовало, горничная стучит снова, произнося название службы, затем оповещает гостя, что войдет в номер

5. Необходимо ли во время уборки номера дезинфицировать туалет?

А) да, это обязательное требование

Б) дезинфекция проводится раз в й квартал специальными службами

В) дезинфекцию туалета во время уборки производить не нужно

6. Как техническая служба узнает о неполадках в номере?

А) сотрудник технической службы ежедневно обходит все номера

Б) горничная во время уборки номера проверяет исправность оборудования и сообщает о неполадках старшей смены или в техническую службу

В) только после того, как гость позвонит администратору, и сообщит о неполадках

7. Как собирается использованное постельное белье?

А) снятое постельное белье складывается в стопку и ставится на поддон тележки

Б) использованное постельное белье снимается лицевой стороной наружу, собирается в один ком, слегка прижимается и относится в специальную тележку, либо в мешок тележки

В) постельное белье снимается, приглашается бельевщик, который уносит белье в прачечную

8. Проверяет ли горничная мини-бар?

А) не проверяется

Б) гость сам отчитывается о состоянии мини-бара перед сервисной службой

В) проверяет и пополняет ассортимент

9. Обозначьте последовательность уборки в ванной комнате:

А) зеркало – туалет – раковина – душевая кабина

Б) раковина – душевая кабина – туалет

В) туалет, душевая кабина, раковина

10. Когда протираются зеркальные поверхности в номере?

А) перед основной уборкой

Б) после основной уборки

В) только по просьбе гостя

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	а	6	б
2	б	7	б
3	б	8	в
4	в	9	б
5	а	10	б

<u>Задание 6:</u>

Тестовое задание по теме «Принципы и технологии организации досуга и отдыха гостей»

Проверяемые результаты обучения: *35*

Текст задания: выберите правильный вариант ответа
Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)
от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. Гостиничная анимация – это:

а) организация активного досуга в курортных отелях, в городских гостиницах на деловых и праздничных мероприятиях, на турбазах

б) просмотр анимационных роликов о гостинице

в) утренняя гимнастика гостей на курортном пляже

2. Какие главные рекреационные функции выделяются?

а) развлекающая, расслабляющая, лечебная

б) лечебная, оздоровительная и познавательная

в) расслабляющая, познавательная, лечебная

3. Какую основную функцию прямым образом выполняет гостиничная анимация?

а) спортивно-оздоровительную

б) познавательную

в) все ответы верны

4. Образовательная функция анимации позволяет:

а) приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире

б) получить сертификат о получении новых знаний

в) повысить профессиональную квалификацию гостя

5. Кому подчиняется менеджер по анимации?

а) владельцу отеля

б) администратору отеля

в) генеральному менеджеру отеля

6. Организатор-аниматор призван:

а) составлять сценарии событий

б) обеспечивать организацию процесса анимационной деятельности всем необходимым

в) лично приглашать всех гостей отеля на мероприятия

7. На какой срок как правило разрабатывается анимационная программа?

а) на 5 дней

б на 2 недели

в) на 3 дня

8. Повторяется ли анимационная программа в течение всего сезона?

а) циклически повторяется

б) никогда не повторяется

в) анимационной программы не существует

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	а	6	б
2	б	7	б
3	в	8	а
4	а		
5	в		

<u>Задание 7:</u>

Тестовое задание по теме «Организация системы питания гостей»

Проверяемые результаты обучения: *ПО2, У3, У5,У6, З8, З9*

Текст задания: выберите правильный вариант ответа
Критерии оценки: все ответы верны - 5 (отлично)

от 1 до 2 ошибочных ответов – 4 (хорошо)
от 3 до 4 ошибочных ответов – 3 (удовлетворительно)

1. Сколько точек по организации питания имеет большинство гостиниц?

а) одну

б) несколько

в) в гостиницах нет своих точек по организации питания

2. Как называется пакет трехразового питания в гостинице (завтрак, обед, ужин)?

а) полупансион

б) шведский стол

в) полный пансион

3. Как называется пакет трехразового питания, когда дополнительно в течение всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков?

а) All inclusive

б) Ditufree

в) Lobby-bar

4. Когда большая часть гостей пользуется услугой организации питания в гостинице?

а) на завтрак

б) на обед

в) на завтрак

5. Что такое кейтеринг?

а) вид организации досуга гостей

б) выездное обслуживание банкетов

в) организация хранения провизии

6. Как называется разновидность завтрака, используемая в разных странах?

а) континентальный завтрак

б) интернациональный завтрак

в) единый завтрак

7. Какие виды сервиса при организации питания считаются наиболее распространенными?

а) русский, английский, французцкий, американский

б) русский и американский

в) русский, китайский, английский

8. Перечень расположенных в определенной последовательности закусок, блюд и напитков, которые имеются на предприятии питания (в ресторане, кафе, баре) в течение всего времени работы залов – это:

а) паллет

б) меню

в) стоп-лист

9. В чем заключается сущность услуги по пользованию мини-баром?

а) снабжение гостя продуктами питания и напитками через небольшой специальный холодильник в номере в любое время суток, содержание которого проверяются, запасы пополняются ежедневно, а стоимость выпитого и съеденного включается в общий счет;

б) функционирование на 1-ом этаже гостиницы небольшого бара

в) обслуживание гостя в номере посредством заказа блюд в ресторане

10. Меню «a la carte» - это:

а) меню со свободным выбором со скидками до 50%, предоставляемыми обычно с 17:00 до 19:00;

б) меню со свободным выбором, в котором не проставлены цены;

в) меню со свободным выбором блюд отображающее порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое

Ключ

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	б	6	а
2	в	7	а
3	а	8	б
4	в	9	а
5	б	10	в

3.3. Типовые задания для оценки освоения МДК 03.03

Задание 1: письменно развернуто ответить на вопросы.
Проверяемые результаты обучения: У1
Время выполнения: 1 час
Текст задания: 1. Перспективы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России.

Критерии оценок
Оценка «**отлично**» - обучающийся правильно ответил на вопрос
Оценка «**хорошо»** - обучающийся при ответе допустил небольшие ошибки
Оценка **«удовлетворительно»** - ответ обучающегося был совершена ошибка.
Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не смог ответить на вопрос.

Задание 2: письменно ответить на вопросы.

Проверяемые результаты обучения: У2

Время выполнения: 1 час

Текст задания: 1. Что понимается под сегментацией рынка. 2. Перечислите основные критерии сегментации рынка гостиничных услуг.

Критерии оценок

Оценка «**отлично**» - обучающийся правильно и развертнуто ответил на вопрос

Оценка «**хорошо»** - обучающийся при ответе допустил небольшие ошибки.

Оценка **«удовлетворительно»** - ответ обучающегося был совершена ошибка.

Оценка **«неудовлетворительно»** - обучающийся не смог ответить на вопрос.

Задание 3: письменно развернуто ответить на вопросы.

Проверяемые результаты обучения: У 3

Время выполнения: 2 часа

Текст задания: 1. Определить потенциальных клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретного гостиничного предприятия).

Критерии оценок

Оценка «**отлично**» - обучающийся правильно и развертнуто ответил на вопрос

Оценка «**хорошо»** - обучающийся при ответе допустил небольшие ошибки.

Оценка **«удовлетворительно»** - ответ обучающегося был совершена ошибка.

Оценка **«неудовлетворительно»** - обучающийся не смог ответить на вопрос.

Задание 4 : письменно развернуто ответить на вопросы.

Проверяемые результаты обучения: У 4

Время выполнения: 1 час

Текст задания: 1. Какие факторы необходимо учитывать при размещении наружной рекламы предприятий гостиничной индустрии? 2. Приведите примеры вспомогательных средств наружной рекламы. 3. Какие особенности имеет рекламирование деятельности гостиничных предприятий в специальных изданиях (каталогах, справочниках, ежегодниках)?

Критерии оценок

Оценка «**отлично**» - обучающийся правильно и развертнуто ответил на вопрос

Оценка «**хорошо»** - обучающийся при ответе допустил небольшие ошибки.

Оценка **«удовлетворительно»** - ответ обучающегося был совершена ошибка.

Оценка **«неудовлетворительно»** - обучающийся не смог ответить на вопрос.

<u>Задание 5</u> : письменно развернуто ответить на вопросы.
Проверяемые результаты обучения: У 5
Время выполнения: 1 час
Текст задания: 1. Перечислить 7 (семь) основных идей и предпосылок известной концепции иерархии потребностей, разработанной Абрахамом Маслоу; 2. В соответствии с теорией Маслоу существует пять групп потребностей. Изобразить графически расположение групп потребностей согласно теории А.Маслоу, данные представить в блок-схеме.

Критерии оценок
Оценка «**отлично**» - обучающийся правильно и развертнуто ответил на вопрос
Оценка «**хорошо»** - обучающийся при ответе допустил небольшие ошибки.
Оценка **«удовлетворительно»** - ответ обучающегося был совершена ошибка.
Оценка **«неудовлетворительно»** - обучающийся не смог ответить на вопрос.

<u>Задание 6</u>: письменно развернуто ответить на вопросы.
Проверяемые результаты обучения: У 6
Время выполнения: 1 час
Текст задания: 1. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, виды. Методика разработки рекламной программы гостиничного предприятия, экономическая и социальная эффективность рекламы. Понятие «Паблик рилейшенз» и ее отличие от рекламы. 2. Фирменный стиль гостиничного предприятия и его формирование, а также роль в рекламной составляющей.

Критерии оценок
Оценка «**отлично**» - обучающийся правильно и развертнуто ответил на вопрос
Оценка «**хорошо»** - обучающийся при ответе допустил небольшие ошибки.
Оценка **«удовлетворительно»** - ответ обучающегося был совершена ошибка.
Оценка **«неудовлетворительно»** - обучающийся не смог ответить на вопрос.

<u>Задание 7</u>: письменно развернуто ответить на вопросы.
Проверяемые результаты обучения: У 7
Время выполнения: 1 час
Текст задания: Разработка программ стимулирования сбыта, оценка результатов на примере конкретного гостиничного предприятия.

Критерии оценок
Оценка «**отлично**» - обучающийся правильно и развертнуто ответил на вопрос

Оценка «**хорошо»** - обучающийся при ответе допустил небольшие ошибки.
Оценка **«удовлетворительно»** - ответ обучающегося был совершена ошибка.
Оценка **«неудовлетворительно»** - обучающийся не смог ответить на вопрос.