бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 31.08.2022 № 580

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)

специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Вологда

2022

Комплект оценочных средств составлен в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой практики.

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчики:

Петрова А.В., заместитель директора по организации образовательной деятельности БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Лебединова Е.И., мастер производственного обучения БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе   
предметной цикловой комиссией БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», протокол № 1 от 31.08.2022 г.

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений, обучающихся. Программа производственной практики является частью профессиональных модулей:

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)

которые, в свою очередь, являются частью ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

КОС включает контрольные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Оценка качества подготовки обучающихся осуществляется в двух основных направлениях: оценка уровня освоения учебных дисциплин; оценка компетенций обучающихся.

**Общие компетенции:**

|  |  |
| --- | --- |
| ОК.01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

**Профессиональных компетенций:**

|  |  |
| --- | --- |
| ПК1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ПК 5.1 | Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| ПК 5.2 | Планирование, организация и контроль текущей деятельности бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения |
| ПК 5.3 | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения |
| ПК 5.4 | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| ПК 5.5 | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**уметь:**

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

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

**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

* осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
* оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
* анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
* использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
* контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

* планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
* организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
* рассчитывать нормативы работы горничных;
* контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

**ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

* осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
* выделять целевой сегмент клиентской базы;
* собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
* ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
* разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
* выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
* планировать и прогнозировать продажи;
* проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**

* Подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера
* Проводить текущую уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы уборки средства размещения
* Осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения
* Проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда
* Вести документацию по текущей уборке номерного фонда
* Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую уборке номерного фонда
* 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.

**Знать:**

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

* нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
* стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
* методы планирования труда работников службы приема и размещения.

**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

* задачи, функции и особенности работы службы питания;
* технологии организации процесса питания;
* требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
* специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
* критерии и показатели качества обслуживания.

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

* структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
* принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
* сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
* санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
* порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
* принципы управления материально-производственными запасами;
* методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
* требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
* систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

* структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
* способы управления доходами гостиницы;
* особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
* особенности работы с различными категориями гостей;
* методы управления продажами с учетом сегментации;
* способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
* особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
* каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
* ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
* принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;
* методы максимизации доходов гостиницы;
* критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
* виды отчетности по продажам.

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**

* Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
* Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
* Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
* Правила подбора и использования уборочного инвентаря
* Правила и методы текущей уборки номерного фонда
* Процедуры выезда гостя
* Правила проведения дезинфекции и дезинсекции номерного фонда
* Основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при уборке номера
* Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
* Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
* 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
* Требования охраны труда
* Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
* Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Форма промежуточной аттестации освоения учебных практик – дифференцированный зачет

**Распределение основных показателей оценки результатов**

**по видам аттестации**

| **Код и наименование элемента умений или знаний** | **Виды аттестации** | |
| --- | --- | --- |
| Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| **ПМ.01.**  **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**  У1планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;  У2проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;  У3выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;  У4организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;  У5контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.  З1нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;  З2стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;  З3методы планирования труда работников службы приема и размещения.  **ПМ.02 .**  **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**  У1осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;  У2оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;  У3анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;  У4использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;  У5контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.  З1задачи, функции и особенности работы службы питания;  З2технологии организации процесса питания;  З3требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;  З4специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;  З5критерии и показатели качества обслуживания.  **ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**  У1планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  У2организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;  У3рассчитывать нормативы работы горничных;  У4контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.  З1структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;  З2принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;  З3сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;  З4санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;  З5порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;  З6принципы управления материально-производственными запасами;  З7методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;  З8требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;  З9систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.  **ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**  У1осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;  У2выделять целевой сегмент клиентской базы;  У3собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;  У4ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;  У5разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;  У6выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;  У7планировать и прогнозировать продажи;  У8проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.  З1структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;  З2способы управления доходами гостиницы;  З3особенности спроса и предложения в гостиничном деле;  З4особенности работы с различными категориями гостей;  З5методы управления продажами с учетом сегментации;  З6способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;  З7особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;  З8каналы и технологии продаж гостиничного продукта;  З9ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;  З10принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;  З11методы максимизации доходов гостиницы;  З12критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;  З13виды отчетности по продажам.  **ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**  У1Подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера  У2Проводить текущую уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы уборки средства размещения  У3Осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения  У4 Проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда  У5Вести документацию по текущей уборке номерного фонда  У6Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую уборке номерного фонда  З1Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения  З2Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда З3Правила обработки различных поверхностей номерного фонда  З4Правила подбора и использования уборочного инвентаря  З5Правила и методы текущей уборки номерного фонда  З6Процедуры выезда гостя  З7Правила проведения дезинфекции и дезинсекции номерного фонда  З8Основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при уборке номера  З9Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда  З10Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  З11Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей  У1Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  У2Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения  У3Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц  У4Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения  З1Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения  З2Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения  З3Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения  З4Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения  З5Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения  З6Требования охраны труда  З7Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены  **З**8Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей | +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  + | +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  + |

**Кодификатор оценочных средств**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование оценочного средства | | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства | |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | |
| 1 | Зачет | | Средство контроля усвоения учебного материала темам практики. | Вопросы по темам учебной практики | |
| 2 | | Рабочая тетрадь | Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала. | | Образец рабочей тетради | |

**ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА**

Предметом оценки освоения производственной практики являются общие и профессиональные компетенции, умения, знания. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тип (вид) задания** | **Критерии оценки** |
| 1 | Устные ответы | Таблица 2. Критерии и нормы оценки  устных ответов |
| 2 | Практическая работа | Выполнение не менее 80% - положительная оценка |
| 3 | Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций | Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы |

**Таблица 1 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент результативности  (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки | |
| балл (отметка) | вербальный аналог |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 89 ÷ 80 | 4 | хорошо |
| 79 ÷ 70 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |

**Критерии и нормы оценки за дифференцированный зачет**

Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет - ресурсов.

На оценку «хорошо» оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«**удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«**неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

**Материалы для промежуточной аттестации**

**по производственной практике по**

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

**Практические задания:**

1.    Практическое задание. Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: шёлковая блузка.

2.    Ситуационная задача: Расскажите и обоснуйте, как правильно поступить в данной ситуации: гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

3.    Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. В соответствии с заявкой о побудке, Вы позвонили ему в номер и, в соответствии с правилами, затем позвонили повторно через 10 минут. Однако, через 2 часа гость предъявляет претензии, что звонка не было. Ваши действия.

4.    Ситуационная задача: Вы разговариваете по телефону с руководством, разговор прерван. Кто должен перезвонить?

5.    Ситуационная задача: Дать характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: лёгкое шерстяное одеяло.

6.    Ситуационная задача: Вы- старшая горничная. Вам звонит собеседник, который Вас знает, а Вы нет. Как правильно построить разговор в этой ситуации?

7.    Ситуационная задача: Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.

8.    Ситуационная задача: Перед Вами руководством по телефону поставлена задача, выяснить что-либо. Вы узнали необходимую информацию. Кто кому должен позвонить?

9.    Ситуационная задача: Вы- старшая горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.

10.    Ситуационная задача: Вы- старшая горничная.  Проживающий жалуется Вам на горничную, которая опять некачественно убралась у него в номере. Ваши действия.

11.    Ситуационная задача: Вы – горничная. В жилом номере в ванной комнате полочка над раковиной перегружена личными вещами гостя, которые мешают при уборке. Порядок ваших действий.

12.    Ситуационная задача: К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его плохо понимаете. Как же Вам выполнить его просьбу?

13.    Ситуационная задача: Гость попросил разбудить его в определённое время. На Ваши телефонные звонки в указанное время он не отвечает. Ваши действия.

14.    Ситуационная задача: Вы – горничная. На жилом этаже к Вам обращается гость с просьбой открыть ему номер, в котором он проживает, вашим ключом. Ваши действия.

15.    Ситуационная задача:  Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Ваши действия.

16.    Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации:  
Вы – горничная. В номере, из которого только что выехали гости, вы обнаружили забытый зонт.

17.    Практическое задание:  Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью:

•    Постельное бельё.

•    Кухонное бельё.

18.    Практическое задание: Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: костюм из смешанной ткани (с преобладанием шерсти).

19.    Ситуационная задача: Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

20.    Ситуационная задача:  Расскажите, как правильно поступить в данной ситуации. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов.

21.    Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. Невозможно определить по телефону, кто звонит (мужчина или женщина). Вы назвали мужчину женщиной и в процессе разговора поняли, что ошиблись. Будете ли Вы извиняться в процессе общения о допущенной ошибке?

22.    Практическое задание: Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы по уходу: ковёр из шерсти с добавлением синтетической нити (10 %).

23.    Ситуационная задача: Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит полбутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

24.    Ситуационная задача:  
Вы- горничная. Во время уборки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Ваши действия.

25.    Ситуационная задача:  Вы- горничная вечерней смены. Получив задание о подготовке номеров ко сну, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.

26.    Ситуационная задача: Вы – старшая горничная. Проживающая в номере на Вашем этаже жалуется, что горничная во время уборки пользуется её духами. Ваши действия.

27.    Ситуационная задача: Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

28.    Ситуационная задача: Вы - горничная. Зайдя в гостиничный номер для уборки, вы видите гостя, разговаривающего по телефону. Ваши действия.

29.    Практическое задание: Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: махровый халат.  
30.    Ситуационная задача: Расскажите, как Вы поступите в данной ситуации:

В номере, из которого уехали гости, вы обнаружили следующие продукты питания: открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет.

**Время на подготовку и выполнение:**

подготовка и выполнение:

всего 1 час 30 мин.

**Шкала оценки образовательных достижений**

**Промежуточный контроль**

За полностью правильное выполнение зачетного теоретического и практического задания выставляется положительная оценка – 5 баллов.

За выполнение зачетного теоретического и практического задания с небольшими недочетами выставляется положительная оценка – 4 балла.

За выполнение зачетного теоретического и практического задания с серьезными недочетами выставляется положительная оценка – 3 балла

За выполнение зачетного теоретического и практического задания с грубыми недочетами, за невыполнение заданий выставляется отрицательная оценка – 2 балла

**Материалы для промежуточной аттестации**

**по производственной практике**

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Ситуационные задачи**

* 1. Вы руководитель гостиницы, в которой в настоящее время имеет место конфликтная ситуация между руководителями подразделений. Какие действия Вы предпримите в целях разрешения конфликта. Назовите этапы разрешения.
  2. Предложите SPA- услуги при обслуживании гостей в отеле.
  3. Группа туристов из Китая оформила заказ на проведение экскурсии «Исторические достопримечательности города Читы». Что Вы можете предложить в качестве экскурсионных объектов как экскурсовод турфирмы?
  4. Составьте перечень обязанностей менеджера по персоналу в ресторанном бизнесе.
  5. Вы директор ресторана. Предложите мероприятия для увеличения объема продаж

услуг.

* 1. Составьте меню для обслуживания различных групп туристов, указав особенности и принципы его составления.
  2. Менеджер по персоналу попросил молодого сотрудника подготовить перечень необходимых документов при приеме на работу.
  3. Составьте калькуляцию туристической поездки в Европу на 7 дней, количество туристов 10 человек.
  4. К администратору ресторана обратились с просьбой о проведении торжественного мероприятия. Предложите меню и рекомендации по организации данного мероприятия.
  5. Какие расчеты необходимо производить в гостинице для изучения анализа ее заполняемости? Приведите практический пример расчета.
  6. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг города Читы и оцените его потенциал для международного туризма.
  7. В соответствии с правилами проектирования тура разработайте программу тура по Забайкальскому краю.
  8. Туристские формальности, необходимые при оформлении туристских документов для зарубежной турпоездки.
  9. При открытии предприятия питания (ресторана) подберите технологическое оборудование и инвентарь для осуществления производственной деятельности, в соответствии с современными требованиями.
  10. Вы менеджер торгового зала ресторана, подготовьте предприятие банкета-фуршета на 100 человек.
  11. Являясь руководителем туристической фирмы, Вам необходимо сформировать кадровую политику фирмы. Ваши действия.
  12. Вы получаете высшее профессиональное образование по направлению *Сервис*. Сформируйте, какие знания для себя Вы считаете наиболее важными?

1. В туристской фирме, которую Вы возглавляете, запланировано открытие двух новых филиалов. В связи с этим необходим набор персонала в эти филиалы, в том числе и на должности руководителей. Ваши действия при подборе персонала.
2. В туристической группе несколько туристов постоянно опаздывают на экскурсионный автобус. Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?
3. В гостинице у туриста утеряны документы. Ваши действия как руководителя группы.
4. Изучите спрос на ресторанные услуги Вашего региона, перечислите мероприятия при изучении данного вопроса.
5. К Вам, как руководителю службы сервиса, поступила жалоба на низкое качество облуживания клиента. Ваши действия как руководителя.
6. Вы – руководитель ресторана и Вам необходимо принять на работу менеджера по персоналу. Какие требования к нему Вы будете предъявлять?
7. Перед Вами как руководителем гостиничного бизнеса встает вопрос о необходимости инновационных изменений в гостинице. Ваши действия.
8. Мини-бары в гостиничном предприятии: ассортимент продукции, правила заполнения мини-бара, порядок расчета за использованную продукцию.
9. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной). 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. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

27.Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поседения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

28.Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

29.Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

**Задание на выполнение дифференцированного зачета**

**по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**Кейс-задания**

**Ситуация 1**

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

*Задание*

*1.Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.*

*2.Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации*

**Ситуация 2**

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

*Задание*

*1.Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.*

*2.Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:*

*- распределение обязанностей и определение степени ответственности*

*- техника планирования и организации работы*

*- техника анализа эффективности и результатов работы*

*- помощь работникам в решении производственных проблем*

*- анализ, возникших в ходе работы проблем*

*- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем*

**Ситуация 3**

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

*Задание*

*1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?*

*2.Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями*

**Ситуация 4**

*.*Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

*Задание*

*1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*

*2.Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.*

**Ситуация 5**

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «РэдиссонсасСлавянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссонсас Лазурная».

*Задание.*

*1.Поясните почему г–жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссонсас»?*

*2.Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?*

*3.Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.*

**Ситуация 6**

В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

*Задание*

*1.Выявите нарушения в действиях администратора.*

*2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?*

*3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?*

**Ситуация 7**

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

*Задание*

*1.Проанализируйте действия горничной:*

*при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;*

*порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.*

*2.Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.*

*3.Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.*

**Ситуация 8**

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

*Задание*

*1.Поясните обязанности работодателя и работника.*

*2.В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?*

*3.В чем заключается подготовка горничной к работе?*

*4.Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.*

**Ситуация 9**

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

*Задание*

*1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.*

*2.Охарактерицуйти средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:*

*- место расположения*

*- уровень*

*- ассортимент*

*- стоимость услуг*

*- ценовая политика на средства размещения.*

*3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.*

**Ситуация 10**

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – наХалиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

*Задание*

*1.Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.*

*2.Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?*

*3.Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?*

**Ситуация 11**

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

*Задание*

*1.Дайте характеристику:*

*а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;*

*б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;*

*2.Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.*

**Ситуация 12**

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

*Задание*

*1.Перечислите функции службы приема и размещения.*

*2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:*

*- назначение на должность*

*- особенности профессиональных качеств*

*- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.*

**Ситуация 13**

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

*Задание*

*1.Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.*

*2.Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?*

*3.Стандарты управления персоналом для данного предприятия*.

**Ситуация 14**

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой–либо схеме, а делает выбор случайно.

*Задание*

*1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.*

*2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.*

*3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.*

**Ситуация 15**

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

*Задание*

*Разъясните:*

*1.систему управления качеством услуг в гостинице*

*2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия*

*3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.*

**Ситуация 16**

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

*Задание*

*1.Прокоментируйте:*

*а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей*

*б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.*

*2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.*

**Ситуация 17**

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

*Задание*

*1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.*

*2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.*

*3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.*

**Ситуация 18**

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

*Задание*

*Обоснуйте:*

*а) особенности управления организацией в условиях конкуренции*

*б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции*

*в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.*

**Ситуация 19**

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

*Задание*

*Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:*

*1.Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии*

*2.экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона*

*3.психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.*

**Ситуация 20**

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

*Задание*

*1.Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».*

*2.Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.*

*3.Прокоментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.*

**Ситуация 21**

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

*Задание*

*1 Каковы действия персонала гостиницы?*

*2 Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?*

*3 Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?*

**МАТЕРИАЛЫ К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ УСПЕВАЕМОСТИ**

**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

Текущий контроль успеваемости проводится в форме устного опроса на вопросы по разделам учебной практике и практического задания (решение ситуационных задач).

Перечень вопросов

Ситуационная задача № 1

Работа с запросами клиента

Г-жа Меринда Смит, очень любит путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в г. Волгоград остановилась в гостинице Hampton by Hilton на 2 суток. Затем она поехала в другой город и снова выбрала гостиницу международной цепи Hilton.

Задание.

1. Объясните, почему г-жа Меринда Смит воспользовалась услугами гостиницы принадлежащей к международной гостиничной цепи (укажите, каковы были основные мотивы ее выбора в пользу данного средства размещения)?

2. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

3. Представьте краткую информацию о гостиничном бренде Hilton: ее основатель, какой стране принадлежит бренд, в каких странах открыты гостиницы данного бренда, перечислите несколько отличительных стандартов обслуживания для этого бренда?

Ситуационная задача № 2

Требования к пожарной безопасности в организации

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету, при этом он оставил в комнате ключ. Он обращается к администратору службы приема и размещения с просьбой открыть дверь и сообщает, что в номере непотушенная сигарета.

Задание.

1. Как должен поступить администратор в этой ситуации?

2. Изложите основные требования по пожарной безопасности в гостинице.

3. Назовите документ (документы), обеспечивающие основные положения для организации противопожарной безопасности в гостиницах.

Ситуационная задача № 3

Размещение клиентов с животными

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание.

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2. Поясните действия менеджера турфирмы, продавшего турпутевку.

3. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животными, по следующим критериям: место расположения, уровень сервиса, перечень услуг, ценовая политика.

Ситуационная задача № 4

Управление предприятием

Управление предприятием осуществляется топ-менеджером или директором, при этом они руководствуются общими базовыми стандартами управления.

Задание.

1. Укажите основные обязанности управленца предприятием (общего характера) / (не менее четырех).

Ситуационная задача № 5

Конфликтная ситуация

Произошла конфликтная ситуация с клиентом. Администратор отеля или менеджер турфирмы пытается ее урегулировать. Клиент раздражен.

Задание.

1. Предложите технику или способ, или метод (который предлагаю психологи) конструктивного урегулирования конфликтной ситуации в целом, не в зависимости от причин.

2. Назовите один прием или технику урегулирования конфликта. Ответ обоснуйте.

3. Дайте определение понятию конфликт и управление конфликтом.

Ситуационная задача № 6

Работа с клиентами

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства и сферы туризма появился новый сегмент клиентов - «деловая женщина».

Задание.

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».

2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы и турфирмы (общие требования).

3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Ситуационная задача № 7

При оформлении поселения гостя (при расчете), у администратора «вызвала подозрение» кредитная карта. При оплате тура по безналичному расчету у менеджера «вызвала подозрение» кредитная карта. У гостя кредитная карта Visa.

Задание.

1. Действия администратора, менеджера. Как проверить подлинность кредитной карты Visa (опишите основные действия)?

2. Что, если подпись на полосе карты отличается от подписи гостя на слипе? Ответ обоснуйте.

Ситуационная задача № 8

Гость оформляет у администратора службы приема и размещения самый дорогой номер гостинцы. Турист интересуется эксклюзивным предложением отдыха за рубежом. Администратор, менеджер, усомнившись (внешний вид гостя) в платежеспособности гостя не спешит оформить заказ.

Задание.

1. Действия администратора, менеджера. Как можно проверить, верны ли сомнения администратора?

2. Как можно выяснить о платежеспособности гостя гостиницы? Ответ обоснуйте.

Ситуационная задача № 9

Гость уточняет у администратора службы приема и размещения гостиницы, у менеджера турфирмы информацию о достопримечательностях туристской дестинации.

Задание.

Проинформируйте клиента о трех основных достопримечательностях г. Волгограда («визитная карточка» города)

- назовите достопримечательности

- укажите адрес (расположение)

- культурно-исторические особенности (значимость)

- краткую историческую справку объекта

Ситуационная задача № 10

Гость приехал в гостиницу в 20:00ч. (после установленного в гостинице расчетного часа/часа заезда – это время 14:00ч.) и требует от администратора службы приема и размещения номер, который он бронировал по телефону, при этом бронирование заранее не оплачено. При бронировании не указано время позднего заезда гостя.

Задание.

1. Действия администратора. Определите вид бронирования.

2. Прав ли гость, что требует тот номер, который был указан в заявке на бронь?

3. Что было бы, если бы гость предупредил администратора о позднем заезде? Ответ обоснуйте.

Ситуационная задача № 11

Гость обратился к менеджеру службы приема и размещения с просьбой о досрочном выселении из гостиницы. Он сообщил об этом непосредственно в день отъезда за два часа до осуществления процедуры выписки.

Задание.

1. Действия администратора. Назначат ли гостю штраф?

2. Если штраф назначат, то в каком размере?

3. Если бы гость сообщил о досрочном отъезде как минимум за 24 часа, то назначение штрафных санкций было бы правомерно? Ответ обоснуйте.

Ситуационная задача № 12

При предоставлении гостю счета дополнительной платы за проживание при раннем заезде в номер, гость сообщил менеджеру службы приема и размещения о том, что отказывается оплатить его, мотивируя это тем, что не был проинформирован об этом в турфирме, в которой приобрел турпутевку. Гость поселяется от турфирмы.

Задание.

1. Действия администратора. Правомерно ли поведение гостя?

2. Какова стоимость дополнительной платы за проживание при раннем заезде в номер?

3. Действия менеджера турфирмы.

Ответ обоснуйте.

Ситуационная задача № 13

2 пары заезжают в один и тот же отель. Одна пара приобрела тур в турагентстве, другая заплатила отелю без посредников, лично забронировав номер, куда ее и заселяют без особенностей. Первую пару заселили в дальний корпус, в котором имеются ряд существенных бытовых проблем. На все претензии пары, следует объяснение, что турагент, который продавал путёвку, знал, что номера этого корпуса продавались со скидкой, потому что корпус старый. Но приобретшая тур пара про ремонт и скидку ничего не знали, и потребовали смену номера. Администрация отеля на смену номера не согласилась, потому что турфирма оплатила гостинице номер по стоимости с учетом скидки.

Задание.

1. Права ли администрация гостиницы, отказавшая гостям в смене номера? Если да, то почему?

2. Как можно охарактеризовать действия турфирмы и какую оценку им можно дать?

Ситуационная задача № 14

Группа туристов приехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые были обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Задание.

1. Как клиентам оформить претензию в гостинице?

2. Поясните, о чем свидетельствует юридическая практика в части урегулирования большинство конфликтов и споров, возникающих в сфере туризма и гостиничного дела.

**Тест**

**для дифференцированного зачета по производственной практике по**

**ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

**Инструкция по выполнению**:  в тесте 25 вопросов по 4 варианта в каждом, время на выполнение теста - 30 минут.

**1. Что является подтверждением правильности счета?**

1. подпись консьержа
2. подпись гостя
3. подпись главного бухгалтера
4. подпись кассира

**2. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:**

 1) POS-терминалом

 2) импринтером

 3) телефонным аппаратом

 4) все варианты ответов

**3.** **Бесплатные услуги:**

 1) побудка

 2) доставка цветов

 3) доставка корреспонденции

 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов

**4.  Какие их перечисленных  обязательных услуг  включены в стоимость номера:**

1) консьерж

2) туалетные принадлежности( мыло, полотенца, шампунь и т.д.)

3) обмен валюты

4) уборка номера

**5.** **Цена за номер или место в гостинице не зависит от:**

 1) количества дней пребывания в гостинице

 2) низкого спроса на гостиницу

 3) сезона

 4) дня недели

**6.** **Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:**

 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени

 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени

 3) 24.00 часа текущих суток по местному времени

 4) 08.00 часов текущих суток по местному времени

**7.** **Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:**

 1) за половину суток

 2) за целые сутки

 3) почасовая

 4) по договоренности

**8.** **В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:**

 1) сутки

 2) 1 час

 3) 6 часов

 4) половину суток

**9.** **Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:**

1) 4500

2) 5000

3) 6500

4) 6000

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

1) служба приёма, обслуживание и выписки гостя

2) служба бронирования

3) служба приёма и размещения

4) поэтажная служба

**11.  В случае отказа гостя от оплаченного номера,  если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего:**

1) не возвращает деньги

2) возвращает деньги полностью

3) возвращает деньги не полностью

4) возвращает деньги за половину суток

**12.** **В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю:**

1) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью)

2) по желанию гостя

3) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока

4) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью)

**13.** **Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00.  Оплата будет произведена за:**

 1) одни сутки

 2) двое суток

 3) половину суток

 4) трое суток

**14.** **При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:**

 1) за сутки

 2) почасовая

 3) за половину суток

 4) двое суток

**15.** **При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:**

 1) за половину суток

 2) двое суток

 3) почасовая

 4) сутки

**16.** **При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:**

 1) двое суток

 2) сутки

 3) почасовая

 4) за половину суток

**17.** **При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:**

 1) счет на доплату

 2) карта гостя

 3) счет на дополнительные услуги

 4) разрешение на поселение

**18.** **Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:**

1) распиской

 2) драгоценностями

 3) кредитными картами

 4) ваучерами

**19. Счет клиента включает:**

 1) номер комнаты

 2) оплату бронирования

 3) оплату дополнительных услуг

 4) стоимость обратного билета

**20.** **Должности занимающиеся расчётами с клиентами:**

1. администратор
2. консьерж
3. кассир
4. оператор телефонной связи

**21. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате**

1. один
2. два
3. три
4. четыре

**22.** **Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя**

1. три
2. два
3. один
4. четыре

**23. Какая форма строгой отчётности заполняется при досрочном выезде гостя предварительно оплатившего проживание**

1. 5-Г
2. 3-Г
3. 7-Г
4. 8-Г

**24. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера  5000 рублей.  Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:**

1) 2500

2) 3000

3) 4500

4) 5000

**25. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера  3000 руб.  Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:**

1) 13500

2)  9000

3) 10500

4) 12000

**Оценка выполнения теста:**

За правильный ответ на вопрос  выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

**Критерии оценки:**

Оценка « 5» - выставляется  при ответе  более чем на 20 вопросов

Оценка « 4»- выставляется при  ответе более чем на 17 вопросов

Оценка  «3» - выставляется при ответе более чем на 13 вопросов

Оценка  «2» - выставляется при ответе  менее чем на 13 вопросов

**Ключ теста**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ вопроса** | **ответы** | **№ вопроса** | **ответы** |
| **1** | **2** | **14** | **1** |
| **2** | **4** | **15** | **3** |
| **3** | **1,3,4** | **16** | **4** |
| **4** | **2,4** | **17** | **1** |
| **5** | **1** | **18** | **3,4** |
| **6** | **2** | **19** | **1,2,3** |
| **7** | **2** | **20** | **1,3** |
| **8** | **1** | **21** | **3** |
| **9** | **4** | **22** | **2** |
| **10** | **1,3** | **23** | **4** |
| **11** | **2** | **24** | **4** |
| **12** | **1,3** | **25** | **3** |
| **13** | **2** |  |  |

**МАТЕРИАЛЫ К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ УСПЕВАЕМОСТИ**

**по производственной практике**

**по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**

**Тема 1.1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы**

Ответьте на вопросы:

1.Опишите любую гостиницу г. Вологды

2. Создайте организационную структуру административно-хозяйственной службы гостиницы

3.Распределите полномочия между сотрудниками административно-хозяйственной службы гостиницы

4. Опишите возможные ситуации которые могут по вашему мнению во время оказания услуг административно-хозяйственной службы гостиницы

5. Какие фирменные клеше вы знаете?

**Тема 1.2. Должностные обязанности горничной**

Ответьте на вопросы:

1.Дайте представление о внешнем виде горничной?

2. Составьте должностную инструкцию для старшей горничной

3. Укажите отличительные особенности работы старшей горничной от горничной?

4. Раскройте права и обязанности горничной

**Тема 1.3. Подготовка и организация работы горничной**

Ответьте на вопросы:

1. Раскройте рабочий день горничной?

2. Укажите где и когда горничная получает задание на день?

3. Составьте бланк рабочего дня горничной по шаблону из лекции

**Тема 1.4. Подготовительные работы для начала уборки**

Ответьте на вопросы:

1. В какой последовательности происходит уборка номеров?

2. Что делать если висит табличка не беспокоить?

3. Какое оборудование и спецодежда необходима при проведении ежедневной и генеральной уборки?

4. Составьте алгоритм подготовительных этапов работы горничной.

**Тема 1.5. Особенности работы супервайзера**

Ответьте на вопросы:

1. какие функции выполняет супервайзер?

2. какой документооборот ведет супервайзер?

3. распишите график работы супервайзера

**Тема 1.6. Кругооборот белья в отеле**

Ответьте на вопросы:

1. как часто меняют постельное белье исходя из звездности отеля?

2. как часто меняют полотенца?

3. что происходит с постельным бельем при генеральной уборке?

**Тема 1.7. система менеджмента качества**

Ответьте на вопросы:

1. Что такое СМК?

2. кто и как отвечает за проведение СМК в отеле?

3. приведите 3-4 примера мероприятий по данному профилю.

**Тема 1.8. Уборка помещений общего пользования и**

**административных помещений**

Ответьте на вопросы:

1. какие требования выдвигает отель для уборщиц помещений общего пользования?

2. могут ли обычные горничные выполнять данную работу?

3.как обезопасить гостей во время уборки общественных помещений от возможных травм?

**Тема 2.1. Уборка ванных комнат**

Ответьте на вопросы:

1. перечислите какими моющими средствами проходит уборка ванной?

2. назовите последовательность выполнения работы, составьте алгоритм действий?

3. что делать горничной если ванной комнате личные вещи гостей?

**Тема 2.2. Уборка заселенных и свободных номеров**

Ответьте на вопросы:

1. раскройте этапы работы, составьте алгоритм уборки заселенных и свободных номеров?

2. в какое время происходит уборка данных помещений?

**Тема 2.3. Вечерний сервис как один из видов**

**промежуточной уборки номеров**

Ответьте на вопросы:

1. что такое вечерний сервис?

2. какие этапы уборки вам известны?

3. что значит подготовить номер ко сну?

**МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**по производственной практике**

**по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портье)**

1.    Должностные инструкции в работе горничной, старшей горничной  
2.    Виды уборки в отеле.  
3.    Правила поведения горничной в гостинице.  
4.    Текущая уборка номера, когда гости продолжают жить.  
5.    Начало рабочего дня горничной. Рабочий лист.  
6.    Промежуточная генеральная уборка номера.  
7.    Виды и качество материалов, используемых для гостиничного белья и одежд для персонала в гостиничном хозяйстве.  
10.    Генеральная уборка номеров.  
11.    Ткань из химических и смешанных волокон, используемых в гостиничном хозяйстве.  
12.    Уход за предметами обстановки в номере: постель.  
13.    Основные международные знаки по уходу за изделиями из различных материалов.  
14.    Организация работы прачечной, химчистке в гостинице.  
15.    Методы обработки для улучшения свойств материи, характеристика.  
16.    Как правильно выполнять просьбу гостей.  
17.    Стирка и чистка по поручению гостей.  
18.    Бельевое хозяйство гостиницы. Объём грязного белья на чистоте. Виды обмена.  
19.    Технология уборки офисных и служебных помещений.  
20.    Особенности уборки выездного номера.  
21.    Назначение рабочей тележки горничной. Правила размещения в коридоре.  
22.    Удаление пятен. Основные рекомендации.  
23.    Назовите правила поведения сотрудника гостиницы при обнаружении очага возгорания.  
24.    Технология выполнения уборочных работ в помещениях различного назначения: балконы, колумбарии, лестничные марши.  
25.    Приготовление дезинфицирующего раствора. Уборка и дезинфекция душевых и сан.узлов.  
26.    Виды дополнительных магнитных карт.  
27.    Организация вечерней уборки номеров.

28.    Организация работы с рекламой и информационным материалом.  
29.    Расскажите о правилах обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.  
30.    Правила входа в гостиничный номер.

**Задание на выполнение дифференцированного зачета**

**по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

1. *Ситуационная задача.*

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номе-ров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

1. *Ситуационная задача.*

Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч.

1. *Ситуационная задача.*

Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров

1. *Ситуационная задача.*

Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес-центр. Определите категорию гостиницы.

1. *Ситуационная задача.*

Определите категорию номера: площадь не менее 35 м2, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в

перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

1. *Ситуационная задача.*

Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

1. *Ситуационная задача.*

Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

* 1. *Ситуационная задача.*

Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

1. *Ситуационная задача.*
   * адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Условия, необходимые для принятия данного запроса.
2. *Ситуационная задача.*

Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия туристов в данной ситуации.

1. *Ситуационная задача.*

Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

* 1. *Ситуационная задача.*
* гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.
  1. *Ситуационная задача.*

Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании.

* 1. *Ситуационная задача.*

Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час

– 12.00 часов, стоимость номера 1 200 руб/сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.10 и вы-

ехал в 15.00 18.10.

* 1. *Ситуационная задача.*

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 1 700 руб/ сут.

* 1. *Ситуационная задача.*

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

1. *Ситуационная задача.*

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

1. *Ситуационная задача.*

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. Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

1. *Ситуационная задача.*

Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

1. *Ситуационная задача.*

Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

* 1. *Ситуационная задача.*

Рассчитайте среднюю стоимость номера 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. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера – 850 руб/сут.

1. *Ситуационная задача.*

Рассчитайте коэффициент 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?

1. *Ситуационная задача.*

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м.,% номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

1. *Ситуационная задача.*
   * гостинице предоставляются услуги румсервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.
2. *Ситуационная задача*

Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поседения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

1. *Ситуационная задача.*

Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

1. *Ситуационная задача.*

Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

1. *Ситуационная задача.*

Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18.00 02.03, выехал в 14.00 05.03, стоимость номера – 3200 руб. в сутки.

1. *Ситуационная задача.*

Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлен