

**Региональная олимпиада профессионального мастерства
«Профистарт»**

**Утверждено
протоколом заседания
оргкомитета
от 03.10.2022 г. №01**

**Фонд оценочных средств
Региональная олимпиада профессионального мастерства
«Профистарт»
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

г. Ульяновск, 2022

ФОС разработан:

- **Стёпина Наталья Викторовна, преподаватель ОГБПОУ «Ульяновский техникум отраслевых технологий и дизайна»;**
- **Бутузова Анастасия Николаевна, преподаватель ОГБПОУ «Инзенский государственный техникум отраслевых технологий, экономики и права»;**
- **Арискина Елена Александровна, преподаватель УПОО «Ульяновский техникум экономики и права Центросоюза Российской Федерации»**

Рассмотрен на заседание рабочей группы по определению структуры фонда оценочных средств для региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт» УГС 43.00.00 Сервис и туризм, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, протокол №2 от 03.10.2022 г.

Рецензенты:

Генеральный директор ОАО гостиница «Волга» Гиниятуллина Гульнара Камилевна

Содержание

1. Спецификация Фонда оценочных средств.
2. Паспорт теоретического задания.
3. Паспорт практического задания «Перевод профессионального текста».
4. Паспорт практического задания «Задание по решению профессиональных заданий».
5. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)
6. Ведомость оценок результатов выполнения участниками теоретического задания
7. Ведомость оценок результатов выполнения участниками практических заданий
8. Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками практических заданий
9. Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками заданий Олимпиады
10. Рекомендуемая литература

1. Спецификация Фонда оценочных средств

1. Назначение Фонда оценочных средств

1.1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплект методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт», обучающихся по профессиям/специальностям среднего профессионального образования (далее – Олимпиада).

ФОС является неотъемлемой частью методического обеспечения процедуры проведения Олимпиады.

1.2. На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»:

процедура определения результатов участников, выявления победителя Олимпиады (первое место) и призеров (второе и третье места);

2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

2.1. Содержание Фонда оценочных средств определяется на основе и с учетом следующих документов:

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ (редакция от 24.09.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 (ред. от 28.08.2020) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 (ред. от 20.01.2021) «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования»;

Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1552, зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 года, регистрационный № 44974;

Примерной основной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, зарегистрированной в

государственном реестре примерных основных образовательных программ 18.08.2017, регистрационный № 43.02.14-170717.

Профессионального стандарта 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н.

3. Подходы к отбору содержания, разработке структуры оценочных средств и процедуре применения

3.1. Программа конкурсных испытаний предусматривает для участников выполнение теоретических и практических заданий.

Теоретические и практические задания формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями, установленными федеральными государственными образовательными стандартами, и учитывают основные положения профессиональных стандартов и требования работодателей к уровню подготовки специалистов среднего звена.

3.2. Комплексное конкурсное задание состоит из теоретической и практической части.

3.3. Задание теоретической части включает в себя тестовые задания. Теоретические вопросы формируются по двум разделам (инвариантный и вариативный) и объединяются в тест. Инвариантный раздел теста содержит задания по тематическим направлениям, которые являются общими для специальностей укрупненной группы области знаний в соответствии с ФГОС СПО:

- Информационные технологии в профессиональной деятельности;
- Оборудование, материалы, инструменты;
- Системы качества, стандартизации и сертификации;
- Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды;
- Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Вариативный раздел формируются на основе оценочных средств независимой оценки квалификации с использованием таблицы соответствия профессиональных стандартов, уровней квалификаций с компетенциями Ворлдскиллс и наименованиями профессий и специальностей на 2022 год.

Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 100 вопросов.

Тестовые задания включают: вопросы закрытой формы с выбором ответа, открытой формы с кратким ответом, на установление соответствия, на установление правильной последовательности.

Вопрос закрытой формы с выбором одного варианта ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых является правильным.

Вопрос открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов, в качестве которых могут быть: число, слово или словосочетание. На месте ключевого элемента в тексте задания ставится многоточие или знак подчеркивания.

Вопрос на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Выполнение задания реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов.

При выполнении тестового задания участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям.

3.4. Задание практической части включает в себя практические задачи (защита портфолио, перевод профессионального текста, решение и/или выполнение профессиональных заданий).

3.5. Защита портфолио

Данное задание направлено на решение следующей задачи:

- отслеживание индивидуальных достижений студента, динамики развития профессионально-значимых качеств, успешности общих и профессиональных компетенций на основе накопления и систематизации документов, отзывов, работ, других свидетельств.

Структура портфолио

1) Информация об участнике:

- ФИО, фото (портрет);
- дата рождения;
- контактные данные (телефон, электронная почта);
- характеристика участника;
- портфолио результатов (успеваемость, дополнительное образование)
- портфолио достижений (участие в мероприятиях, сведения о публикациях)

2) Грамоты, дипломы, свидетельства (сканы).

3) Отзывы, характеристики от работодателей (при наличии).

3.6. Перевод профессионального текста (сообщения)

Данное задание направлено на оценку уровня сформированности:

умений применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему;

умений общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;

способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание содержит две задачи:

1) перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику (возможен вариант аудирования) с иностранного языка на русский при помощи словаря.

2) ответы на вопросы по тексту, аудирование, выполнение действия.

3.7. Задание по решению и/или выполнение профессиональных заданий.

Решение и/или выполнение профессиональных заданий состоит из двух частей: инвариантной и вариативной. Задания формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей укрупненной группы специальностей СПО.

А. Инвариантная часть задания направлена на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для всех специальностей укрупненной группы.

Инвариантная часть может содержать следующие задания:

- использование прикладных компьютерных программ;
- работа с технической документацией: использовать, разрабатывать, оформлять;
- определение технологии, методов и способов выполнения работы/оказания услуги;

- выбор технологического оборудования, материалов, инструментов для выполнения работы/оказания услуги;

- использование нормативной и справочной литературы, применение документации систем качества.

Содержит от 1 до 2 задач и единые критерии оценивания для УГС.

Б. Вариативная часть профессионального задания охватывает область умений и практического опыта, являющихся специфическими для конкретной специальности УГС.

Задания вариативной части включают:

- специфические виды профессиональной деятельности;
- специфические объекты профессиональной деятельности;
- специфические производственные площадки.

Содержит от 1 до 2 задач и критерии оценивания для специальности УГС.

4. Система оценивания выполнения заданий

4.1. Оценивание выполнения конкурсных заданий осуществляется на основе следующих принципов:

соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО, с учётом требований профессиональных стандартов и работодателей;

достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях участников Олимпиады;

адекватности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надёжности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов Олимпиады) оценках компетенций участников Олимпиады;

комплексности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции участников Олимпиады;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов жюри.

4.2. При выполнении процедур оценки конкурсных заданий используются следующие основные методы:

метод экспертной оценки;

метод расчета первичных баллов;

метод расчета сводных баллов;

метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.3. Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале:

за выполнение теоретической части максимальная оценка - 30 баллов; за выполнение практической части максимальная оценка - 70 баллов.

4.4. Оценка за тестовые задания определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы.

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

Таблица 1

Структура оценки за тестовое задание

№ п\п	Вопросы	Балл за один вопрос	Количество вопросов	Максимальный балл
1	Вопрос на выбор ответа	0,1	15	1,5
2	Открытая форма вопроса	0,2	10	2,0
3	Вопрос на соответствие	0,3	35	10,5
4	Вопрос на установление последовательности	0,4	40	16,0
ИТОГО:			100	30

4.5. Оценивание выполнения практических конкурсных заданий осуществляется в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

качество выполнения отдельных задач задания;

качество выполнения задания в целом.

б) штрафные целевые индикаторы, начисление (снятие) которых производится за нарушение условий выполнения задания (в том числе за нарушение правил выполнения работ).

Критерии оценки выполнения практических конкурсных заданий представлены в соответствующих паспортах конкурсного задания.

4.6. Защита портфолио.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 10 баллов.

- Полнота портфолио (наличие документов, отзывов, подтверждающих успешность освоения компетенций, достижений в научной и творческой деятельности) – 3 балла;
- Структурированность содержания портфолио – 1 балл;
- Обоснованность структуры и содержания портфолио – 1 балл;
- Способность студента адекватно оценивать собственные компетенции – 2 балла;
- Умение определять ближайшие и перспективные цели, направления профессионально-личностного саморазвития – 2 балла;
- Наглядность и эстетичность представленных материалов – 1 балл

4.7. Максимальное количество баллов за практическое конкурсное задания: «Перевод профессионального текста (сообщения)» составляет 10 баллов.

4.8. Оценивание конкурсного задания «Перевод профессионального текста» осуществляется следующим образом:

1 задача – перевод текста – 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение которого задана в тексте или выполнение задания на аудирование – 5 баллов.

Таблица 2

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Качество письменной речи	0-3
2.	Грамотность	0-2

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Все профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

2 балла - текст перевода практически полностью (более 90% от общего объема текста) – понятна направленность текста и его общее содержание соответствует содержанию оригинального текста; в переводе присутствуют 1-4 лексические ошибки; искажен перевод сложных слов, некоторых сложных устойчивых сочетаний, соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка

оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

1 балл – текст перевода лишь на 50% соответствует его основному содержанию: понятна направленность текста и общее его содержание; имеет пропуски; в переводе присутствуют более 5 лексических ошибок; имеет недостатки в стиле изложения, но передает основное содержание оригинала, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала, устранения смысловых искажений, стилистической правки.

0 баллов – текст перевода не соответствует общепринятым нормам русского языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки.

По критерию «Грамотность» ставится

2 балла – в тексте перевода отсутствуют грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.);

1 балл – в тексте перевода допущены 1-4 лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

0 баллов – в тексте перевода допущено более 4 лексических, грамматических, стилистических ошибок (в совокупности).

Таблица 3

Критерии оценки 2 задачи
«Перевод профессионального текста (сообщения)»
(ответы на вопросы, аудирование, выполнение действия)

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-4
2.	Независимость выполнения задания	0-1

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

4 балла – участник полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении незнакомых слов по контексту;

3 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 80% незнакомых слов по контексту;

2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 50% незнакомых слов по контексту;

1 балл - участник не полностью понимает основное содержание текста, с трудом выделяет отдельные факты из текста, догадывается о значении менее 50% незнакомых слов по контексту

0 баллов - участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

1 балл – участник умеет использовать информацию для решения поставленной задачи самостоятельно без посторонней помощи;

0 баллов - полученную информацию для решения поставленной задачи участник может использовать только при посторонней помощи.

4.9. Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по решению и/или выполнение профессиональных заданий» - 50 баллов.

Оценивание выполнения задания осуществляется следующим образом: «Задания по работе с документацией при регистрации гостя вовремя заселения»- 30 баллов;

«Задание по организации работы коллектива»- 20 баллов.

5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий

Рекомендуемое время для выполнения:

тестового задания – 100 минут;

на защиту портфолио одному студенту – 5 минут;

перевод профессионального текста, сообщения – 1 час (академический);

решение профессиональных заданий – от 3 до 5 часов (академических):

-решение инвариантной части – 1 час (академический);

-решение вариативной части- 3 часа (академических).

6. Условия выполнения заданий. Оборудование

6.1. Для выполнения теоретического задания необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;

наличие специализированного программного обеспечения.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.2. Для выполнения заданий «Защита портфолио» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть.

6.3. Для выполнения заданий «Перевод профессионального текста» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.4. Для выполнения заданий «Задание по решению профессиональных заданий» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;

необходимая распечатанная документация для выполнения заданий.

7. Оценивание работы участника Олимпиады в целом

7.1. Для осуществления учета полученных участниками Олимпиады оценок заполняются индивидуальные сводные ведомости оценок результатов выполнения заданий.

7.2. На основе указанных в п.7.1. ведомостей формируется сводная ведомость, в которую заносятся суммарные оценки в баллах за выполнение заданий каждым участником Олимпиады и итоговая оценка выполнения комплексного конкурсного задания каждого участника Олимпиады, получаемая при сложении суммарных оценок за выполнение заданий.

7.3. Результаты участников ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного перечня результатов выделяют 3 наибольших результата, отличных друг от друга – первый, второй и третий результаты.

Участник, имеющий первый результат, является победителем Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт», имеющие второй и третий результаты, являются призерами Олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

Паспорт теоретического задания

Код, наименование профессии/специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и N задания
Трудовая функция С/01.3 Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен		
Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	0,1 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 12,15: с выбором ответа – 2
	0,2 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 22: открытая форма вопроса- 1
	0,3 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 29,31,32,33,37,38,43,52,58, 59,60 : на соответствие- 11
	0,4 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 62,67,70,71,72,73,76,81,90, 91,92,93,95,100: на установление последовательности – 14
Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	0,1 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 7,14: с выбором ответа – 2
	0,2 за правильно	Задание № 20: Открытая

	выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	форма вопроса- 1
	0,3 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 27,30,34,35,42,44,45: на соответствие- 7
	0,4 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 85,94,96,98,99: на установление последовательности – 5
Трудовая функция D/01.3 Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		
Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	0,1 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания №: 1,2,4,6,9,10,11,13 с выбором ответа –8
	0,2 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 16,18,19,23,24,25: Открытая форма вопроса- 6
	0,3 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 28,36,47,48,51,54,55,56,57: на соответствие- 9
	0,4 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 61,64,66,69,74,77,79,80,82, 83,84,86,87,95: на установление

	выполненное задание	последовательности- 14
Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	0,1 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 5: с выбором ответа –1
	0,2 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 26: Открытая форма вопроса- 1
	0,3 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 50,53: на соответствие-2
	0,4 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 63,65,75,89: на установление последовательности-4
Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	0,1 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 3,8: с выбором ответа – 2
	0,2 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 17,21: Открытая форма вопроса- 2
	0,3 за правильно выполненное задание, 0 баллов	Задание № 39,40,41,46,49: на соответствие-5

	за неправильно выполненное задание	
	0,4 за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание № 68,78,88,97: на установление последовательности-4

Задания для теоретического этапа

1. Из предложенных вариантов выберите документ, в котором установлены правила предоставления услуг в гостиницах:

- а) Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- б) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- в) Закон «О защите прав потребителей»;
- г) Правила оказания услуг по реализации туристического продукта.

2. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
- б) контроль технического оборудования;
- в) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами;
- г) регистрация и размещение гостей.

3. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции внесения в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня:

- а) ночной аудитор;
- б) кассир;
- в) ресепшионист.

4. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения:

- а) число номеров и категория гостиницы
- б) число сотрудников;
- в) сегмент клиентов (группы, индивидуалы, турагенства и т.д).

5. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- а) справа от входа в холл вестибюля;
- б) слева от входа в холл вестибюля;
- в) в центральной части вестибюля.

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

- а) наличие заграничного паспорта;
- б) срок действия визы;
- в) номер подтверждения бронирования;
- г) штамп о пересечении границы.

7. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

- а) разрешение на поселение;
- б) разрешение на использование мини-бара;
- в) разрешение на право прохода по всем этажам гостиницы включая VIP – зону;
- г) разрешение на использование ресторана.

8. Основные функции ночного аудита:

- а) в контроле за ночной уборкой;
- б) в контроле за персоналом ночной смены;
- в) в проверке начисленных платежей на счета гостей;
- г) в побудке гостей к определенному времени.

9. Разрешение на поселение это:

- а) документ, дающий право на занятие номера и места в номере;
- б) документ, по которому клиент производит оплату за проживание;
- в) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице;
- г) гарантия, что оплата произведена.

10. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- а) заявка;
- б) электронное письмо;
- в) письмо с номером подтверждения заявки;

г) ваучер.

11. Конкретный номер бронируется:

- а) всем желающим;
- б) знакомым;
- в) постоянным клиентам;

12. Стандартный «расчетный час» установленный исполнителем для заезда гостя:

- а) 12-00;
- б) 14-00;
- в) 16-00;
- г) 18-00.

13. STD (Standard) – тип номера в отеле, означает:

- а) номера, приближенные к виду современных квартир, имеющие места для приготовления еды, двухкомнатная квартира и более;
- б) однокомнатный номер с одной или двумя кроватями, рассчитан на проживание одного или двух человек;
- в) большой номер с оргтехникой (компьютером, факсом), пригодный для работы;
- г) самые роскошные номера гостиницы, несколько спален, кабинет, два-три туалета.

14. ВВ – означает:

- а) проживание в отеле без питания;
- б) в стоимость проживания включен только завтрак. Дополнительное питание – за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- в) в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак);
- г) в стоимость проживания включен завтрак и обед (шведский стол),

15. Ключ от номера выдается при предъявлении гостем:

- а) паспорта;
- б) уведомления о прибытии иностранного гражданина;
- в) заявки на бронирование мест;
- г) карты гостя.

16. Главное правило гостеприимства-это.....

17. Гость возмещает в случае утраты или повреждения имущества отеля-.....

18. Безразличие и равнодушие обслуживающего персонала приведет к
19. Специальное разрешение правительства на въезд на территорию страны называется.....
20. Основные слуги, входящие в стоимость проживания гостя-это.....
21. Как называется независимая проверка финансовой отчетности отеля.....
22. Особое внимание нужно уделять.....цен
23. Гостевой цикл состоит из этапов: бронирование,.....проживание,.....
24. Информация, которую содержит ваучер: адрес и реквизиты турфирмы и.....
25. Иностранец оплачиваетпри регистрации.
26. Установите соответствие вида пакета питания и его расшифровки:

1.	BB	А	проживание в отеле без питания
2	HB	Б	в проживание включен только завтрак
3	FB	В	в стоимость проживания включен завтрак и обед
4	RO	Г	в стоимость проживания включен завтрак, обед и ужин

Запишите ответ:

1	2	3	4

27. Установите соответствие между услугами

1.	Основные услуги	А	фитнес центр, бассейн, трансфер
2	Дополнительные услуги (платные)	Б	вызов скорой помощи

3	Дополнительные услуги (бесплатные)	В	питание, проживание
---	------------------------------------	---	---------------------

Запишите ответ:

1	2	3

28. Установите соответствие между сотрудниками службы приема размещения и выполняемыми функциями:

1.	Кассир	А	проверяет правильность составления бухгалтерской документации
2	Портье	Б	производит расчет с гостями и ведет кассовую документацию
3	Ночной аудитор	В	встречает, регистрирует и заселяет гостей

Запишите ответ:

1	2	3

29. Установите соответствие между документами и их назначением:

1.	Закон РФ «О защите прав потребителей»	А	обеспечение качества пищевых продуктов
2	ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»	Б	определяет принципы по обеспечению безопасности
3	ФЗ «О безопасности»	В	регулирует отношения между потребителями и

			ИСПОЛНИТЕЛЯМИ
--	--	--	---------------

Запишите ответ:

1	2	3

30. Установите соответствие между поведением гостя и способом реагирования сотрудника:

1.	Гость хочет привлечь к себе внимание	А	сотрудник должен предложить альтернативу
2	Гость хочет закончить конфликт	Б	дать гостю выговориться
3	Гость хочет изложить свою проблему	В	нужно выслушать и проявить внимание

Запишите ответ:

1	2	3

31. Установите верное соответствие понятий и их характеристик:

1.	Загрузка номерного фонда	А	Отношение числа занятых кроватей к общему числу койко-мест в гостинице
2	Средняя цена гостиничного номера	Б	Отношение числа проданных номеров к числу номеров, предложенных к продаже

3	Показатель занятости койко-мест	В	Отношение общего дохода от номерного фонда к числу проданных номеров
---	---------------------------------	---	--

Запишите ответ:

1	2	3

32. Установите правильную характеристику гостиничному номеру:

1	Апартаменты	А	Однокомнатный номер ,разделенный на зоны
2	Стандарт	Б	Номер, приближенный к виду современной квартиры, имеющий две и более комнат и кухню
3	Студия	В	Стандартная комната, бывает одноместная или двухместная

Запишите ответ:

1	2	3

33. Установите правильную характеристику следующим профессиям:

1	Дворецкий	А	Служащие, несущие дежурство у входных дверей отеля и наблюдающие за входом и выходом посетителей, проживающих в гостинице
2	Консьерж	Б	Выступает в качестве персонального ассистента, некоего связующего звена между ним и всеми службами отеля
3	Швейцар	В	Оказывают множество услуг, например, резервирование столиков в ресторане, заказ такси, приобретение билетов в театр

Запишите ответ:

1	2	3

34. Установите правильное соответствие характеристик завтраков в гостинице:

1	Английский	А	Свежевыжатые соки, масло сливочное, блины, свежий хлеб, кофе, чай
2	Континентальный	Б	Чай, кофе, булочные изделия, масло, джем, омлет, овсяная каша
3	Русский	В	Легкий завтрак из чая или кофе, хлебобулочные изделия, джем, мед, яйцо.

Запишите ответ:

1	2	3

35. Установите соответствие между видами услуг, предоставляемых в гостиницах:

1	Бытовые услуги	А	Предоставление оборудования, оргтехники, сейфов
2	Справочно-информационные услуги	Б	Услуги прачечной, химчистки, салон красоты, сауна
3	Технические услуги	В	Справки о городе и его достопримечательностях, об услугах отеля

Запишите ответ:

1	2	3

36. Установите соответствие между категориями гостей и их характеристиками:

1	VIP-гости	А	Часто заказывают бизнес услуги(доступ в интернет, услуги бизнес-центра, комнату для встреч и переговоров)
2	Повторные гости	Б	Являются знаменитостями, деятелями культуры и спорта, политические деятели
3	Бизнесмены и командированные	В	Люди, неоднократно являлись гостями отеля

Запишите ответ:

1	2	3

37. Установите соответствие между иностранными гражданами, которые могут остановиться в гостинице:

1	Временно пребывающие в РФ	А	Лица, получившие вид на жительство, который выдается на срок до 5 лет с возможностью продления.
2	Временно проживающие в РФ	Б	Лица, прибывшие в РФ на основании визы или в порядке, не требующем получения визы
3	Постоянно проживающие в РФ	В	Лица, получившие разрешение на проживание в РФ на срок до трех лет.

Запишите ответ:

1	2	3

38. Установите соответствие между категорией виз и их характеристикой:

1	Транзитная виза	А	Выдается для бизнесменов для установления коммерческих отношений, ведения бизнеса
2	Туристская виза	Б	Выдается на короткий срок до 5 дней для проезда по территории страны

3	Рабочая виза	В	Ограниченная во времени поездка с туристической целью.
4	Деловая виза	Г	Выдается для трудоустройства в соответствующей стране

Запишите ответ:

1	2	3	4

39. Установите соответствие между оборудованием администратора службы приема и размещения и его назначением:

1	Детектор денежных купюр	А	Устройство, считывающее персональный код гостиничного номера
2	Энкодер магнитных карт	Б	Устройство для приема платежей за предоставление гостиничных услуг
3	Терминал для кредитных карт	В	Устройство для определения подлинности денежных купюр

Запишите ответ:

1	2	3

40. Установите соответствие между способами оплаты в гостиницах и их описанием:

1	Оплата ваучерами	А	Оплата по безналичному расчету в кратчайшие сроки
2	Оплата наличными	Б	Оплата безналичным расчетом с помощью документа, устанавливающего право туриста на услуги
3	Оплата банковскими картами	В	Оплата в российских рублях

Запишите ответ:

1	2	3

41. Установите соответствие между действиями ночного аудитора:

1	Завершение неоконченных записей	А	Проверка на совпадение сумм начислений по счетам и квитанциям всех подразделений с суммами на лицевых счетах
2	Проверка данных по фактическому заезду	Б	Контроль за тем, чтобы записи по всем документам операций были завершены
3	Проверка правильности начисления	В	Проверка правильности ввода тарифов, сроков проживания, способов оплаты, предоставления скидок

Запишите ответ:

1	2	3

42. Установите соответствие между дополнительными услугами гостиницы и их определением:

1	Рум-сервис	А	Предоставление питания и напитков вне помещения ресторана или кафе гостиницы
2	Трансфер	Б	Обслуживание в номерах, круглосуточно осуществляет подачу еды и напитков в номера по просьбе гостей
3	Кейтеринг	В	Любая перевозка туриста внутри туристического центра

Запишите ответ:

1	2	3
---	---	---

--	--	--

43. Установите соответствие между основными понятиями в области гостеприимства и их определениями:

1	Расчетный час	А	Фактическое неприбытие туриста в гостиницу в запланированный день заезда
2	Незаезд	Б	Отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда
3	Аннуляция	В	Начало (окончание) суток (обычно 12.00) до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки

Запишите ответ:

1	2	3

44. Установите соответствие между понятиями «Услуга»

1	Неосвязаемость	А	Услуги нельзя складировать
2	Непостоянство качества	Б	Услуги нельзя попробовать на вкус, на ощупь
3	Несохраняемость	В	Услуги отличаются изменчивостью

Запишите ответ:

1	2	3

45. Установите соответствие между определениями гостиничного продукта:

1	Основной гостиничный продукт	А	Услуги прачечной и химчистки, рестораны
---	------------------------------	---	---

2	Сопутствующий гостиничный продукт	Б	Являются номера(гостевые комнаты)
3	Дополнительный гостиничный продукт	В	Продукт, придающий основному продукту выгоду (хорошо оснащенный бизнес-центр, оздоровительный центр)

Заполните ответ:

1	2	3

46. Установите соответствие между основными понятиями при проведении расчета за проживание в гостинице:

1	Авансовый депозит	А	Платежный документ, оформленный с помощью импринтера при совершении операции платежной картой
2	Туристский ваучер	Б	Внесение гостем определенного задатка перед прибытием в гостиницу
3	Слип	В	Документ, свидетельствующий о предварительной оплате услуг размещения клиентом турагентством

Заполните таблицу:

1	2	3

47. Установите соответствие между местами повышенного интереса в гостинице и возможных угроз:

1	Зал приема и оформления гостей, место хранения ключей	А	Ограбление, кража, нападение на гостей
2	Помещение службы	Б	Захват заложников, хищение ключей

	безопасности		
3	Гостиничные номера	В	Нейтрализация охраны и системы сигнализации

Заполните таблицу:

1	2	3

48. Установите соответствие между видами гостей и их характеристиками:

1	Активист	А	Пассивный и неотзывчивый
2	Энтузиаст	Б	Пассивный и отзывчивый
3	Добряк	В	Активный и неотзывчивый
4	Аналитик	Г	Активный и отзывчивый

Заполните таблицу:

1	2	3	4

49. Установите соответствие между операциями, проводимыми в АСУ и их характеристиками:

1	Контроль загрузки гостиницы	А	Отслеживание за статусом номера и своевременной уборки
2	Ведение взаиморасчетов с гостями	Б	Быстрый и удобный поиск свободных номеров
3	Контроль состояния номерного фонда	В	Отслеживание баланса проживающих гостей

Заполните таблицу:

1	2	3

50. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:

1	Пакет гостиничных услуг	А	Отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда
2	Гостиничная цепь	Б	Совокупность услуг, предоставляемых отелем гостю по определенной стоимости
3	Аннуляция	В	Группа гостиниц, осуществляющая коллективный бизнес

Заполните таблицу:

1	2	3

51. Установите соответствие между видами агрессивных клиентов и их характерными чертами:

1	«Истерики»	А	Их агрессия не бывает продолжительной. Они то пишут жалобы, то оставляют чаевые.
2	«Мстители»	Б	Хотят привлечь к себе внимание, то плачут, то смеются.
3	«Хулиганы»	В	Тихие и злопамятные
4	«Люди настроения»	Г	Любят вести себя вызывающе, нарушать установленные нормы

Заполните таблицу:

1	2	3	4

--	--	--	--

52. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:

1	Овербукинг	А	Предоставление питания и напитков вне помещения ресторана гостиницы
2	Ваучер	Б	Бронирование мест сверх имеющихся в наличии
3	Кейтеринг	В	Платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания

Заполните таблицу:

1	2	3

53. Установите соответствие между приведенными ниже понятиями и соответствующее ему понятие:

1	Программа лояльности	А	Процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему числу номеров
2	«Комплимент»	Б	Система скидок и бонусов для гостей
3	Уровень заполняемости	В	Знак внимания гостю в виде подарка от гостиницы

Заполните таблицу:

1	2	3

54. Установите соответствие норматива времени при обслуживании гостей:

1	на обслуживание индивидуальных клиентов без брони	А	15 минут
2	на обслуживание индивидуальных клиентов по брони	Б	30 минут
3	на обслуживание туристических групп до 30 человек	В	8 минут
4	на обслуживание туристических групп свыше 30 человек	Г	5 минут

Заполните таблицу:

1	2	3	4

55. Установите соответствие между типами конфликтных гостей и их характеристиками:

1	«Весельчак»	А	Возражает против любого предложения
2	«Доминатор»	Б	Своим юмором оскорбляет и унижает персонал
3	«Антагонист»	В	Постоянно захватывает инициативу и подавляет собеседника

Заполните таблицу:

1	2	3

56. Установите соответствие между средствами пожарной безопасности и функциями, которые они обеспечивают:

1	Пожарная сигнализация	А	Формирование у персонала навыка правильных действий в случае возникновения пожарной опасности
2	План эвакуации	Б	Информирование персонала правильных действиях в случае возникновения пожарной опасности
3	Пожарный инструктаж	В	Своевременное обнаружение пожара, возгорания

Заполните таблицу:

1	2	3

57. Установите соответствие между видом ответственности за нарушение законодательных и правовых актов по безопасности труда:

1	Дисциплинарная	А	Взыскание материального ущерба с виновного должностного лица
2	Материальная	Б	Наложение штрафа на виновное должностное лицо
3	Административная	В	Увольнение с должности с лишением права занимать определенные должности на срок до пяти лет
4	Уголовная	Г	Замечание, выговор, строгий выговор, увольнение

Заполните таблицу:

1	2	3	4

58. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:

1	Кемпинг	А	Вид питания в гостиницах, при котором завтрак и обед или обед и ужин включены в стоимость проживания
---	---------	---	--

2	Полупансион	Б	Встреча и проводы в аэропорту (вокзале)
3	Трансфер	В	лагерь для автотуристов , расположенный в загородной местности

Заполните таблицу:

1	2	3

59. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:

1	Паспорт средства размещения	А	Фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заказе.
2	Апгрейд	Б	Документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения.
3	Незаезд	В	Предоставление услуги размещения (номера) с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.

Заполните таблицу:

1	2	3

60. Установите соответствие между понятиями и соответствующими им определениями:

1	Ботель	А	небольшая (не более 12 номеров), как правило, частная гостиница, в кото-рой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой вла-дельцем семьей, которая, обычно, проживают в этом же здании.
---	--------	---	--

2	Бунгало	Б	разновидность гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водо-ема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров.
3	Пансион	В	легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов.

Заполните таблицу:

1	2	3

61. Установите последовательность действий при обнаружении пожара в здании:

- а. Принять меры к тушению пожара
- б. Эвакуировать людей из здания
- в. Обесточить все доступные помещения
- г. Сообщить по телефону 01 (мобильный 112) в пожарную часть

62. Установите последовательность работ по проведению сертификации:

- а. Рассмотрение и принятия решения по заявке
- б. Подача заявки на сертификацию
- в. Отбор, идентификация образцов и их испытания
- г. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
- д. Выдача сертификата соответствия

63. Расположите в верном порядке последовательность действий по переводу звонка:

- а. Попросить звонящего подождать для уточнения информации;
- б. Нажать клавишу «Hold»;
- в. Набрать внутренний номер сотрудника;
- г. Уточнить у сотрудника компании, может ли он в данный момент принять вызов;
- д. Переключиться на звонящего;
- е. В случае положительного ответа сотрудника сообщить звонящему, что звонок будет переведен.

64. Укажите последовательность действий в универсальной схеме оказания первой помощи на месте происшествия:

- а. При наличии ран – наложить повязки
- б. Если есть признаки переломов костей конечностей – наложить транспортные шины
- в. Если нет сознания и нет пульса на сонной артерии – приступить к реанимации
- г. Если нет сознания, но есть пульс на сонной артерии – повернуть на живот и очистить ротовую полость
- д. При артериальном кровотечении – наложить повязки

65. Установите последовательность гостиничного цикла при обслуживании гостей:

- а. заезд и регистрация
- б. помощь гостю во время проживания
- в. бронирование
- г. выезд гостя

66. Установите последовательность в структуре службы приема и размещения по возрастанию:

- а. консьерж
- б. портье
- в. швейцар
- г. начальник службы приема и размещения

67. Установите правильную последовательность при разговоре администратора с несколькими гостями:

- а. лаконично завершите разговор
- б. уточните, может ли позвонивший подождать
- в. извините, попросите подождать
- г. ответьте на звонок
- д. извинитесь и вернитесь к предыдущему разговору

68. Установите правильную последовательность работы ночного аудитора:

- а. корректировка данных
- б. проверка отчетов служб и подразделений отеля
- в. подведение баланса и составление отчета о деятельности гостиницы за истекшие сутки
- г. формирование итоговой отчетности по истекшему дню
- д. закрытие финансового дня
- е. формирование протокола кассовых операций

69. Установите последовательность действий администратора при заселении гостя в отель:

- а. просит гостя заполнить регистрационную форму
- б. просит предоставить паспорт
- в. отдает ключ гостю
- г. подтверждает детали бронирования
- д. информирует о месторасположении комнаты
- е. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?

70. Установите последовательность действий администратора во время процедуры бронирования:

- а. предлагает варианты на интересующие даты
- б. уточняет необходимость включения пакетов питания
- в. уточняет имя гостя
- г. уточняет даты бронирования
- д. верно называет общую стоимость проживания
- е. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
- ж. информирует гостя о стандартном времени заезда

71. Установите последовательность действий администратора во время предоставления информации об отеле по телефону:

- а. рассказывает о ценовой политике категории номеров
- б. уточняет имя

- в. сообщает адрес, где находится отель
- г. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
- д. называет бесплатные и дополнительные услуги отеля
- е. спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле
- ж. спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь?

72. Установите последовательность действий администратора при составлении письменного ответа на запрос бронирования номера:

- а. реагирует на спец. запрос
- б. информирует о тарифе и стоимости проживания
- в. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки
- г. предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество гостей)
- д. информирует о правилах отмены бронирования
- е. информирует о тарифе и стоимости проживания
- ж. благодарит за запрос на бронирование номера

73. Установите последовательность действий администратора при распределении номерного фонда:

- а. благодарит за запрос
- б. подсчет верный
- в. предлагает вариант размещения согласно запросу (даты, количество гостей и т.д.)
- г. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки

74. Установите последовательность действий администратора при оказании помощи гостю во время проживания:

- а. предпринимает верные действия в целях выхода из ситуации
- б. желает хорошего дня и т. п
- в. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
- г. уточняет имя и номер комнаты
- д. спрашивает, может ли он чем-то еще помочь

75. Установите последовательность действий администратора при составлении письменного ответа на жалобу гостя:

- а. проявляет эмпатию
- б. приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки
- в. упоминание в письме произошедшей ситуации
- г. благодарит за обращение
- д. приносит извинения за предоставленные неудобства

76. Установите последовательность действий администратора во время предоставления информации туристической информации по телефону:

- а. отмечает расположение мест \ ресторанов на карте \ делает необходимые заметки
- б. желает хорошего дня заканчивает разговор
- в. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
- г. администратор упоминает не менее 3 достопримечательностей
- д. уточняет у гостя запрос \ детали (задает наводящие вопросы)
- е. спрашивает имя
- ж. рассказывает каким способом можно добраться (такси \ общественный транспорт и т.д)
- е. отмечает расположение мест \ ресторанов на карте \ делает необходимые заметки

77. Установите последовательность действий администратора при оказании помощи гостю при экстраординарных ситуациях:

- а. приносит извинения за предоставленные неудобства
- б. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
- в. предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации
- г. уточняет имя и номер комнаты
- д. желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор
- е. спрашивает, может ли он чем-то еще помочь

78. Установите последовательность действий администратора во время процедуры выселения гостя:

- а. спрашивает, нужна ли помощь с багажом
- б. вежливо прощается с гостем
- в. получает денежные средства (карта, пин-код)
- г. доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
- д. спрашивает пользовался ли гость мини баром
- е. просит ключи от номера
- ж. информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить
- з. предлагает вызвать гостю такси

79. Установите последовательность действий администратора при урегулировании жалоб гостей:

- а. принести извинения
- б. пообещать немедленно принять меры
- в. получить необходимую информацию
- г. поблагодарить гостя, дать возможность высказаться, активно выслушать
- д. объяснить, почему вы признательны за жалобу
- е. быстро исправить ошибку
- ж. сделать все, чтобы предотвратить подобные ошибки

80. Установите последовательность действий администратора при общении с агрессивными гостями:

- а. дайте гостю возможность высказаться
- б. информируйте гостя о каждом предпринимаемом шаге. Сообщите о результатах.
- в. оставайтесь спокойным и внимательным.
- г. выясните все детали, сделайте заметки
- д. предпримите действия. Определите, сможете ли вы самостоятельно решить проблему.
- е. снимайте напряжение и благодарите гостя за понимание.

81. Установите последовательность стадий телефонного разговора:

- а. прием информации
- б. прием телефонного звонка
- в. соединение с нужной службой или номером гостя

82. Установите последовательность приема информации по телефону:

- а. передать информацию
- б. использовать специальные блокноты и держать их всегда под рукой
- в. повторить записанную информацию
- г. закончить телефонный разговор попрощавшись
- д. записать разборчивым почерком информацию

83. Установите последовательность действий при соединении с нужным номером:

- а. найти требуемый номер в списках или справочниках гостиницы

- б. в случае отсутствия абонента или его нежелания отвечать, проинформировать звонящего, что связь в настоящий момент не может быть установлена
- в. установить связь
- г. в случае ответа абонента проинформировать о звонке и осуществить соединение
- д. дать понять звонящему, что через минуту его соединят с нужным номером

84. Установите последовательность работников и их деятельности в логический поток от начала до конца процесса прибытия гостя:

- а. выбор категории номера
- б. установление платежеспособности гостя
- в. предварительное бронирование номера
- г. дежурный, паркующий автомобиль
- д. назначение номера
- е. швейцар
- ж. регистрационная карта
- з. размещение гостя

85. Установите последовательность текущей уборки гостиничного номера:

- а. уборка санитарного узла
- б. уборка кроватей
- в. проветривание комнаты
- г. удаление пыли и загрязнений
- д. чистка ковровых покрытий и уборка пола
- е. уборка и мытье посуды

86. Установите последовательность уборки гостиничных номеров:

- а. освободившиеся номера
- б. занятые номера
- в. номера с табличкой «Просьба убрать»
- г. свободные забронированные номера

87. Установите последовательность действий при возникновении пожара:

- а. принятие мер по тушению пожара
- б. автоматическое оповещение службы безопасности, всех сотрудников и гостей отеля
- в. эффективное и своевременное обнаружение очага возгорания с точным указанием места
- г. организация эвакуации гостей

88. Установите последовательность действий администратора в случае пропущенного гостем обратного рейса:

- а. осуществите бронирование обратного билета
- б. если гостю придется остаться еще на сутки, предложите ему снять номер по самому выгодному тарифу
- в. предложите гостям позвонить в авиакомпанию от их имени
- г. если все номера забронированы, проверьте наличие мест в ближайших отелях

89. Установите последовательность действий администратора при уличном нападении на гостя:

- а. наберите телефонный номер отделения полиции
- б. если у гостя украли ключ, поменяйте защитный код или замените ему замок
- в. помогите гостю сохранить спокойствие и почувствовать себя в безопасности

90. Установите правильную последовательность этапов работы онлайн-бронирования:

- а. проходит платеж клиента, высылается подтверждение об успешном бронировании номера в отеле
- б. пользователь выбирает гостиницу по параметрам: страна, город, отель, стоимость
- в. заполняется анкета контактной и платежной информации

91. Установите последовательность рассмотрения заявок:

- а. менеджер принимает решение о том, что сможет предоставить заказанное количество мест.
- б. не позже чем за несколько часов до заезда гостей на бронь выставляются конкретные места
- в. заявка принята к рассмотрению

92. Установите последовательность действий работы гостя с сайтом гостиницы:

- а. выбирает свободный номер из предложенного списка категорий номеров и заполняет необходимые информационные поля
- б. АСУ автоматически обрабатывает заказ и отправляет предварительное подтверждение
- в. после получения соответствующих гарантий (предоплата) от клиента гостиница дает окончательное подтверждение о бронировании номера
- г. клиент заходит на сайт гостиницы и знакомится с правилами бронирования

93. Установите последовательность создания стандартов сервиса:

- а. адаптация готовых, существующих шаблонов стандартов сервиса
- б. доработка получившегося документа при необходимости
- в. сбор информации, необходимой для создания стандартов обслуживания

94. Установите последовательность технологии организации питания гостей:

- а. сервировка столов
- б. уборка помещения
- в. расстановка столов и стульев
- г. получение столового белья, посуды

95. Установите последовательность действий администратора при обращении в отель, крайне нежелательного гостя:

- а. предложить гостю номер в близлежащем отеле, сославшись на отсутствие свободных номеров
- б. добрый день/утро/вечер, чем могу помочь?
- в. попрощаться с гостем и пожелать хорошего дня
- г. уточнить имя
- д. вежливо отказать в размещении

96. Установите последовательность действий администратора в ситуации, когда гости заселились в забронированный номер и поняли, что хотели бы сменить номер и категорию:

- а. предложить гостю другие категории номеров, проинформировав о стоимости.
- б. добрый день/утро/вечер, чем могу помочь?
- в. уточнить имя гостя и номер
- г. пожелать хорошего дня
- д. уточнить пожелания в выборе номера
- е. переселить гостя в выбранный им номер

97. Установите последовательность действий администратора при обнаружении забытых гостями вещей в вестибюле:

- а. убрать вещь для хранения в специальное помещение
- б. записать информацию о находке в регистрационный журнал забытых вещей
- в. попытаться связаться с гостем

98. Установите последовательность действий администратора при обращении гостя с жалобой на плохо убранный номер:

- а. отправить в номер горничную для проведения уборки
- б. добрый день/утро/вечер, чем могу помочь?
- в. принести свои извинения за доставленные неудобства
- г. предложить гостю отдохнуть в зоне отдыха и выпить кофе на время уборки номера
- д. проявить эмпатию

99. Установите последовательность обслуживания гостей в номере:

- а. спросить гостя, где можно сервировать стол или поднос
- б. встать напротив дверного глазка и постучаться в номер три раза
- в. после того, как гость откроет, обязательно обратиться к гостю по имени и узнать, можно ли войти в номер.

100. Установите последовательность действий при получении заявки на бронирование по электронной почте:

- а. накануне заезда сотрудник связывается службы приема и размещения связывается с гостем, напоминает о брони, проговаривает всю информацию
- б. данные с распечаткой заявки вносятся в систему
- в. заявка на бронирование, которая поступила распечатывается
- г. заявка сохраняется в системе и гость получает подтверждение по электронной почте
- д. если гость приезжает впервые, то сотрудник отдела службы приема и размещения с ним связывается для выяснения деталей бронирования.

Эталон ответов

- 1. б
- 2. г
- 3. б
- 4. а
- 5. б
- 6. б
- 7. а
- 8. в
- 9. а
- 10. в
- 11. а
- 12. б
- 13. б
- 14. б
- 15. г
- 16. Улыбка
- 17. Ущерб
- 18. Жалоба
- 19. Виза

20. Питание и проживание
21. Аудит
22. Прейскурант
23. Заселение, выселение
24. Стоимость и перечень услуг
25. Госпошлина
26. 1-б, 2-в, 3-г, 4-а
27. 1-в, 2-а, 3-б
28. 1-б, 2-в, 3-а
29. 1-в, 2-а, 3-б
30. 1-в, 2-а, 3-б
31. 1-б, 2-в, 3-а
32. 1-б, 2-а, 3-в
33. 1-б, 2-в, 3-а
34. 1-б, 2-в, 3-а
35. 1-б, 2-в, 3-а
36. 1-б, 2-в, 3-а
37. 1-б, 2-в, 3-а
38. 1-б, 2-в, 3-г, 4-а
39. 1-в, 2-а, 3-б
40. 1-б, 2-в, 3-а
41. 1-б, 2-в, 3-а
42. 1-б, 2-в, 3-а
43. 1-в, 2-а, 3-б
44. 1-б, 2-в, 3-а
45. 1-б, 2-в, 3-а
46. 1-б, 2-в, 3-а
47. 1-б, 2-в, 3-а
48. 1-г, 2-в, 3-б, 4-а
49. 1-б, 2-в, 3-а
50. 1-б, 2-в, 3-а
51. 1-б, 2-в, 3-г, 4-а
52. 1-б, 2-в, 3-а
53. 1-б, 2-в, 3-а
54. 1-в, 2-г, 3-а, 4-б
55. 1-б, 2-в, 3-а
56. 1-в, 2-а, 3-б
57. 1-г, 2-а, 3-б, 4-в
58. 1-в, 2-а, 3-б
59. 1-б, 2-в, 3-а
60. 1-б, 2-в, 3-а
61. в, г, б, а
62. б, а, в, г, д
63. б, а, в, г, е, д
64. в, г, б, д, а, б
65. в, а, б,
66. г, б, в, а
67. в, г, б, а, д
68. д, е, б, а, г, в
69. е, б, г, а, в, д
70. е, в, а, б, д, г, ж
71. г, б, в, а, д, е, ж

72. в, ж, е, г, б, д, а
73. г, а, в, б
74. в, г, а, д, б
75. б, г, д, в, а
76. в, е, д, г, а, ж, е, б
77. б, а, г, в, е, д
78. г, е, д, ж, в, з, а, б
79. а, г, д, в, б, е, ж
80. в, а, г, б, д, е
81. б, а, в
82. б, д, в, г, а
83. а, б, г, д, в
84. а, в, г, е, ж, б, д, з
85. в, б, е, г, д, а
86. в, б, а, г
87. б, в, г, а
88. а, в, б, г
89. а, в, б
90. б, в, а
91. б, а, в
92. г, а, б, в
93. в, б, а
94. б, в, г, а
95. б, г, д, а, в
96. б, в, д, а, е, г
97. в, б, а
98. б, в, а, г, д
99. б, в, а
100. в, б, д, а, г

2. Паспорт практического задания

«Перевод профессионального текста»

1 вариант

№ п/п	Код, наименование специальности 43.02.14 Гостиничное дело	
1.	<p>Код, наименование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО:</p> <p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.</p>	
2.	<p>МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения</p> <p>МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</p>	
	<p>ЗАДАНИЕ № 2</p> <p>ВАРИАНТ 1</p> <p>«Перевод профессионального текста»</p>	<p>Максимальный балл –</p> <p>10 баллов</p>
	<p><i>Задача 2.1. Переведите текст.</i></p> <p style="text-align: center;">Standard Room (английский язык)</p> <p>Standard or single room – is a classic of hotel business. A single room in any hotel plays a role of its own currency. According to its price, it is possible to estimate the prices for other types of rooms in the hotel. In the hotel guides standard rooms are usually designated with 3 English letters – STD. The level and range of services that is available in a standard room – is some sort of litmus paper that</p>	<p>Максимальный балл – 5</p> <p>баллов</p>

indicates the service level of the hotel. In 2* hotels after spending 10 days in the room you might not even meet a maid. While at 5 * hotels in addition daily cleaning the room can be served by a few more people: from florists to aromatherapy and sommelier specialists.

The price of a single room is affected by many factors: the furniture, view from the window, the softness of beds, a telephone in the room and even the soap aroma. In new 3* hotels rooms are supposed to be equipped with the furniture made on a by-order basis. Rooms must have a TV, radio, bed, desk and closet. In Eastern Europe, China, India, several Latin American countries standard rooms are often furnished with the furniture, age of which can be determined only by the annual rings in wood. Nevertheless, many hotels prefer such comfort because it preserves «spirit of the place». In 5* hotels besides the luxury furniture, the presence of art works - paintings or sculptures - in the room is necessary.

All the standard rooms of 3* hotels are supposed to have their own bathroom. In common 3* hotels it is often replaced with a shower room. In 2* hotels a single bathroom or shower room for the block, consisted of 4 rooms can be found. In the rooms of common 4-5* hotels not only separate bathroom is required. The length of the bath itself is also regulated, which cannot be less than 160cm.

There is a minimum size of a standard room. For 2* hotels the minimal area is 6-9 square meters. The room size is gradually increasing by 2 meters depending on the rank of the hotel. The minimal size of rooms in 5* hotels is 16 square meters.

In the hotels of Europe and the United States a standard room in a hotel has a double bed. Many hotels allow up to 4-5 people to stay in a single room. Typically, these

	are 2-3* hotels, which concern about not so much a reputation as obtaining short-term profits.	
	Критерии оценки:	
	Качество письменной речи	0-3
	Грамотность	0-2
	<p><i>Задача 2.2. Ответьте на вопросы.</i></p> <p>Answer the questions:</p> <p>1. How are the standard rooms designated in hotel guides?</p> <p>2. What does the standard room price depend on?</p> <p>3. In which hotels standard rooms should have a bathroom?</p> <p>4. What is the minimum size of standard rooms in five-star hotels?</p> <p>5. How many people may stay in a standard room?</p> <p><i>Задание 2.2. Переведите текст</i></p> <p style="text-align: center;">Im Hotel (немецкий язык)</p> <p>Wenn Sie eine Reise nach Deutschland geplant haben, kümmern Sie sich im voraus nicht nur um Fahrkarte, Einweisung und Visa, sondern auch um eine Nummer im Hotel.</p> <p>Heute gibt es gute Möglichkeit, ein passendes Hotel leicht und einfach online zu reservieren. Schneller verstehen Informationen über Hotels Ihnen helfen Topics in Deutsch.</p> <p>Im deutschen Hotel warten auf Sie schön ausgestaltete Gästezimmer. Dort gibt es alles Notwendige für richtige Erholung: Bad mit warmem Wasser, Bar mit entzückenden Kühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogar drahtlos Internet-Zugang.</p> <p>Hier arbeitet nur ein freundliches, hochausgebildetes Personal, das allseitige Hilfe für die leistet. Ganz</p>	<p>Максимальный балл – 5</p> <p>баллов</p>

	<p>kostenlos können Sie Schuhputzservice, Textilreinigung oder Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen.</p> <p>Nette Atmosphäre, luxuriöse Zimmer und kostenlose Frühstücke jährlich ziehen im deutschen Hotel Reisende aus aller Welt an, obwohl Preisen sehr hoch sind.</p> <p>Viele Restaurants und Bars schlagen von morgens bis nachts eine große Auswahl an verschiedenen Getränken und internationalen Gerichte vor. Sehr populär sind Teezeit und Lunch in Lobby-bar.</p> <p>In Freizeit nutzen Hotelgäste Sauna, Bowlingbahn, Fitnessstudio, Tennis- und Spielplatz. Besonders aktuell ist heute Fahrradverleih.</p> <p>Fast alle deutschen Hotels verfügen heute über Innenhof, Parkgarage, Garten, Dachterrasse, Gepäckaufbewahrung, große Konferenzräume.</p> <p>Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof. Es muss im voraus mit Hotel direkt abgefragt werden.</p> <p><i>Задача 2.2. Ответьте на вопросы</i></p> <p>1) Was gibt es in jedem Hotelzimmer?</p> <p>2) Zählen Sie Hoteldienste auf.</p> <p>3) Sind die Frühstücke im Preis mit einbegriffen?</p> <p>4) Worüber verfügen fast alle deutschen Hotels?</p> <p>5) Wie können die Hotelgäste den Flughafen oder den Bahnhof erreichen?</p>	
	Критерии оценки:	
	Глубина понимания текста	0-4
	Независимость выполнения задания	0-1
	Материально-техническое обеспечение выполнения задания (на одного участника)	
	<i>наименование</i>	<i>количество</i>
	Компьютер/ ноутбук	1
	Программное обеспечение MS WORD	1
	Словарь-переводчик	1

ЭТАЛОН ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

ВАРИАНТ 1

(английский язык)

Стандартный номер

Стандартный или одноместный номер – это классика гостиничного бизнеса. Одноместный номер в любом отеле играет роль собственной валюты. По его цене можно оценить цены на другие типы номеров в отеле. В путеводителях отеля стандартные номера обычно обозначаются 3-х английскими буквами – STD.

Уровень и спектр услуг, который доступен в стандартном номере – это своего рода лакмусовая бумага, которая указывает на уровень сервиса отеля. В отелях 2*, проведя 10 дней в номере, вы можете даже не встретить горничную. В то время как в отелях 5* дополнительно ежедневная уборка номера может обслуживаться еще несколькими людьми: от флористов до специалистов по ароматерапии и сомелье.

На цену одноместного номера влияет множество факторов: мебель, вид из окна, мягкость кроватей, телефон в номере и даже аромат мыла. В новых отелях 3* номера предполагается оснащать мебелью, изготовленной на заказ. В номерах должен быть телевизор, радио, кровать, письменный стол и шкаф. Все стандартные номера отелей 3* должны иметь собственную ванную комнату. В обычных отелях 3* его часто заменяют душевой комнатой. В отелях 2* можно найти одноместную ванную комнату или душевую комнату для блока, состоящую из 4 номеров. В номерах общих отелей 4-5* требуется не только отдельная ванная комната. Также регулируется длина самой ванны, которая не может быть меньше 160 см.

Существует минимальный размер стандартного номера. Для отелей 2* минимальная площадь составляет 6-9 квадратных метров. Размер номера постепенно увеличивается на 2 метра в зависимости от ранга отеля. Минимальный размер номеров в отелях 5* составляет 16 квадратных метров.

В отелях Европы и США стандартный номер в отеле имеет двуспальную кровать. Многие отели допускают проживание до 4-5 человек в одноместном номере. Как правило, это отели 2-3*, которые заботятся не столько о репутации, сколько о получении краткосрочной прибыли.

Ответы на вопросы:

1. In the hotel guides standard rooms are usually designated with 3 English letters – STD.

2. The price of a single room is affected by many factors: the furniture, view from the window, the softness of beds, a telephone in the room and even the soap aroma.
3. All the standard rooms of 3* hotels are supposed to have their own bathroom.
4. The minimal size of rooms in 5* hotels is 16 square meters.
5. Many hotels allow up to 4-5 people to stay in a single room

ВАРИАНТ 1

(немецкий язык)

В отеле

Если вы запланировали поездку в Германию, заранее позаботьтесь не только о билете, инструкции и визе, но и о номере в отеле.

Сегодня есть хороший способ забронировать подходящий отель легко и легко онлайн. Узнайте быстрее Информация об отелях Темы на немецком языке помогут вам.

В немецком отеле вас ждут красиво оформленные номера. Здесь есть все необходимое для полноценного отдыха: ванная комната с горячей водой, бар с восхитительными прохладительными напитками, телевизор, холодильник, уют и даже беспроводной доступ в Интернет.

Здесь работает только дружелюбный, высококвалифицированный персонал, который оказывает им всестороннюю помощь. Вы можете воспользоваться чисткой обуви, химчисткой, услугами секретаря или получить помощь в планировании тура бесплатно.

Приятная атмосфера, роскошные номера и бесплатные завтраки ежегодно в немецком отеле привлекают путешественников со всего мира, хотя цены очень высокие.

Многие рестораны и бары предлагают широкий выбор различных напитков и блюд интернациональной кухни с утра до вечера. Большой популярностью пользуются чаепитие и обед в лобби-баре.

В свободное время гости отеля могут воспользоваться сауной, боулингом, тренажерным залом, теннисным кортом и детской площадкой. Прокат велосипедов особенно актуален сегодня.

Почти все немецкие отели сегодня имеют внутренний двор, гараж, сад, террасу на крыше, камеру хранения багажа, большие конференц-залы.

Многие отели предлагают трансфер из аэропорта или железнодорожного вокзала. Его необходимо запросить заранее непосредственно в отеле.

Ответы на вопросы:

1. Dort gibt es alles Notwendige für richtige Erholung: Bad mit warmem Wasser, Bar mit entzückenden Kühlgetränken, Fernseher, Kühlschrank, Bügeleisen und sogar drahtlos Internet-Zugang.
2. Ganz kostenlos können Sie Schuhputzservice, Textilreinigung oder Bürodienst benutzen oder Hilfe bei der Tourenplanung bekommen.
3. Die Frühstücke sind im Preis mit einbegriffen.
4. Fast alle deutschen Hotels verfügen heute über Innenhof, Parkgarage, Garten, Dachterrasse, Gepäckaufbewahrung, große Konferenzräume.
5. Viele Hotels bieten Transferservice vom Flughafen oder Bahnhof.

«Перевод профессионального текста»

2 вариант

№ п/п	Код, наименование специальности 43.02.14 Гостиничное дело	
3.	<p>Код, наименование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО:</p> <p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.</p>	
4.	<p>МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения</p> <p>МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</p>	
	<p>ЗАДАНИЕ № 2</p> <p>ВАРИАНТ 2</p> <p>«Перевод профессионального текста»</p>	<p>Максимальный балл –</p> <p>10 баллов</p>
	<p><i>Задача 2.1. Переведите текст.</i></p> <p style="text-align: center;">Receptionist (английский язык)</p> <p>People travel for work, for fun, and sometimes for the sake of traveling. Meeting new places, seeing new faces, and sometimes simply forgetting the reality of life back</p>	<p>Максимальный балл – 5</p> <p>баллов</p>

home. When they travel, they have to sleep somewhere. In a hotel, hostel, any other sort of accommodation. And there she is—a smiling receptionist, a welcoming face, someone to check them in, show them around, and help them with their requests.

Receptionist is a wonderful job. And though it is poorly paid in most countries, many people still apply. In fact hundreds of interviews for a job of a receptionist take place in big and small hotels all around the world, every single day. And many of them start with the following question: Why do you want to become a receptionist, or “Why you choose front office department?”

It’s not an easy one to answer, since it is not a job of doctor, social worker, firefighter, manager. It’s not an occupation children dream of having once they are old enough to have a job. And yet they ask you to explain your choice... Actually you can refer to a variety of things—your skills and abilities (fitting for the job), your career plan (some position you’d like to have in the future and receptionist is a good start, or a hotel you hope to run), nature of the job itself. Or you can bet on brutal honesty, explaining why you cannot get anything better at the moment.

Hiring managers and hotel managers are not naive. They know how much receptionists earn, and that it isn’t an easy job, especially when one does night shifts and stuff. But at the end of the day, everyone needs a job. And not everyone can manage the hotel...

It can be your preference of this type of a working environment, some future unrealistic dream you have (running your own hotel one day), a clinging to a habit (you’ve always worked at a reception desk so why would you change it now), or even a simple wish to live and work in the mountains (in some nice holiday destination, something you could hardly afford

	otherwise)...	
	Критерии оценки:	
	Качество письменной речи	0-3
	Грамотность	0-2
	<p>Задача 2.2. Ответьте на вопросы.</p> <p>Answer the questions:</p> <p>1) Why do people like to travel?</p> <p>2) Who greets hotel guests first?</p> <p>3) What question does a receptionist interview usually start with?</p> <p>4) Name some reasons to become a receptionist.</p> <p>5) How does the receptionist influence the office culture?</p> <p>Задание 2.1. Переведите текст</p> <p style="text-align: center;">HOTELKLASSIFIZIERUNG</p> <p style="text-align: center;">(немецкий язык)</p> <p>Am bekanntesten ist die international Klassifikation in Form von Sternen. Das Sternsystem ist eine französische Klassifikation. Dieses System gibt es auch in Russland. Der Hotelstern ist ein Bewertungssymbol, das in verschiedenen Ländern der Klassifikation von Hotels nach bestimmten Kriterien dient: Größe und Ausstattung der Zimmer und der gebotene Service. Es gibt keine international einheitlichen Zertifizierungen, gibt es in Europa üblicherweise maximal 5-Sterne-Hotels. Die Hotelklassifikation in Frankreich erfolgt auf freiwilliger Basis. Die Skala reicht von 1-Stern bis zu 4-Stern mit der Zusatzkategorie 4 Stern „L“ (für Luxus).</p> <p>Das Buchstabensystem kommt aus Griechenland. Es gibt Buchstaben A, B, C, D. A entspricht 4 Sternen, B – 3 Sternen, C – 2 Sternen, D – einem Stern. Hotels der höchsten Klasse nennt man in Griechenland „de luxe“.</p> <p>Das Kronensystem ist aus England. Eine Krone bedeutet, dass es in jedem Zimmer ein Telefon und ein</p>	<p>Максимальный балл – 5</p> <p>баллов</p>

Waschbecken gibt. 2 Kronen stellen den Gästen Fernseher und Tee morgens zur Verfügung. 3-4 Kronen bedeuten, dass Zimmer eine Einzeltoilette, ein Badezimmer oder eine Dusche, einen Fernseher, ein Telefon haben. Man bietet auch Room-Service an. Im 5-Kronen- Hotel sind die Zimmer mit allem Komfort, Mittagessen und Abendbrot sind im Restaurant.

Die Hotelklassifikation in Deutschland ist freiwillig. Der „Deutsche Hotel- und Gaststättenverband“ (DEHOGA) ist seit dem Jahr 1996 für die Klassifikation in Deutschland zuständig. Die Skala reicht von 1-Stern bis 5-Stern.

- Ein Stern *: Tourist
- Zwei Sterne **: Standard
- Drei Sterne ***: Komfort
- Vier Sterne ****: First Class
- Fünf Sterne *****: Luxus

Die Wörter zum Text:

der Bewertungssymbol – символ рейтинга
international einheitlichen Zertifizierungen – единые международные сертификаты
auf freiwilliger Basis – на добровольной основе
das Buchstabensystem – буквенная система
das Kronensystem – система корон
zur Verfügung stellen – предоставить в распоряжение
das Waschenbecken – умывальник, раковина
die Behörde – учреждение
der „Deutsche Hotel- und Gaststättenverband“
(DEHOGA) – Немецкая Ассоциация Отелей и Ресторанов

Задача 2.2. Ответьте на вопросы

Aufgabe 2. Beantworten Sie die folgenden Fragen zum Text:

1. Welche Hotelklassifikation ist am bekanntesten und international üblich?
2. Aus welchem Land kommt das Sternsystem?
3. Welche Klassifikation ist für Griechenland üblich?
4. Was bedeuten 3-4 Kronen in den Hotels in England?
5. Welche Klassifikation ist für Deutschland üblich?
6. Welche Organisation in der BRD ist für die

	Klassifikation zuständig?	
	Критерии оценки:	
	Глубина понимания текста	0-4
	Независимость выполнения задания	0-1
	Материально-техническое обеспечение выполнения задания (на одного участника)	
	<i>наименование</i>	<i>количество</i>
	Компьютер/ ноутбук	1
	Программное обеспечение MS WORD	1
	Словарь-переводчик	1

ЭТАЛОН ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

ВАРИАНТ 2

(английский язык)

Администратор

Люди путешествуют по работе, ради удовольствия, а иногда и ради путешествий. Встречаться с новыми местами, видеть новые лица, а иногда просто забывать реальность жизни дома. Когда они путешествуют, им приходится где-то спать. В гостинице, хостеле, любом другом виде размещения. И вот он – улыбающийся администратор, приветливое лицо, кто-то, кто может их зарегистрировать, показать им и помочь им с их просьбами.

Администратор - замечательная работа. И хотя в большинстве стран она плохо оплачивается, многие люди все еще подают заявку. На самом деле сотни собеседований на работу администратора проходят в больших и маленьких отелях по всему миру каждый день. И многие из них начинаются со следующего вопроса: «Почему вы хотите стать администратором», или «Почему вы выбираете отдел фронт-офиса?»

На это нелегко ответить, так как это не работа врача, социального работника, пожарного, менеджера. Это не то занятие, которое дети мечтают иметь, когда они становятся достаточно взрослыми, чтобы иметь работу. И все же они просят вас объяснить свой выбор... На самом деле вы можете сослаться на различные вещи - ваши навыки и способности (подходящие для работы), ваш карьерный план (какая-то должность, которую вы хотели бы иметь в будущем, и администратор - хорошее начало, или отель, которым вы надеетесь управлять), характер самой работы. Или вы можете сделать ставку на жестокую честность, объяснив, почему вы не можете получить ничего лучше в данный момент.

Менеджеры по найму и менеджеры отелей не наивны. Они знают, сколько зарабатывают администраторы, и что это нелегкая работа, особенно когда кто-то делает ночные смены и прочее. Но, в конце концов, каждому нужна работа. И не каждый может управлять отелем...

Это может быть ваше предпочтение этого типа рабочей среды, какая-то будущая нереалистичная мечта, которую вы имеете (однажды управлять собственным отелем), цепляние за привычку (вы всегда работали на стойке регистрации, так зачем вам менять ее сейчас) или даже

простое желание жить и работать в горах (в каком-то хорошем месте отдыха, что-то, что вы вряд ли могли бы позволить себе иначе)...

Ответы на вопросы:

1. People travel for work, for fun. Meeting new places, seeing new faces, and sometimes simply forgetting the reality of life back home.
2. A smiling receptionist greets the guests in the hotel.
3. Why do you want to become a receptionist, or “Why you choose front office department?”
4. Your skills and abilities (fitting for the job), your career plan (some position you’d like to have in the future and receptionist is a good start, or a hotel you hope to run), nature of the job itself.
5. The receptionist is the person we see first in the hotel and his friendliness and responsiveness are very important.

ВАРИАНТ 2

(немецкий язык)

КЛАССИФИКАЦИЯ ОТЕЛЕЙ

Наиболее известна международная классификация в виде звезд. Звездная система - это французская классификация. Такая система существует и в России. Гостиничная звезда - это символ рейтинга, который в разных странах используется для классификации отелей по определенным критериям: размеру и оборудованию номеров, а также предоставляемым услугам. Не существует единых международных сертификатов, в Европе обычно есть максимум 5-звездочные отели. Классификация отелей во Франции проводится на добровольной основе. Шкала варьируется от 1 звезды до 4 звезд с дополнительной категорией 4 звезды „L“ (для класса люкс).

Буквенная система происходит из Греции. Есть буквы А, В, С, D. А соответствует 4 звездам, В – 3 звездам, С – 2 звездам, D – одной звезде. Отели самого высокого класса в Греции называются "де люкс".

Система корон пришла из Англии. Корона означает, что в каждом номере есть телефон и раковина. 2 Короны предоставляют гостям телевизор и чай по утрам. 3-4 Короны означают, что в номерах есть отдельный туалет, ванная комната или душевая кабина, телевизор, телефон. В отеле также есть обслуживание номеров. В отеле 5 Корон номера оборудованы всеми удобствами, обед и ужин подаются в ресторане.

Классификация отелей в Германии является добровольной. "Немецкая ассоциация отелей и ресторанов“ (DEHOGA) отвечает за классификацию в Германии с 1996 года. Шкала варьируется от 1 звезды до 5 звезд.

* Звезда *: Турист

* Две звезды **: Стандарт

* Три звезды ***: комфорт

* Четыре звезды ****: Первый класс

* Пять звезд *****: Роскошь

Ответы на вопросы по тексту.

1. Какая международная классификация отелей наиболее известна? (Am bekanntesten ist die international Klassifikation in Form von Sternen.)
2. Из какой страны к нам пришла классификация отелей в виде звезд? (Das Sternsystem ist eine französische Klassifikation.)
3. Какая классификация характерна для Греции? (Das Buchstabensystem kommt aus Griechenland.)
4. Что означают 3-4 короны в отелях Великобритании? (3-4 Kronen bedeuten, dass Zimmer eine Einzeltoilette, ein Badezimmer oder eine Dusche, einen Fernseher, ein Telefon haben.)
5. Какая классификация является общепринятой в Германии? (Die Hotelklassifikation in Deutschland ist freiwillig. Die Skala reicht von 1-Stern bis 5-Stern.)
6. Какая организация в ФРГ отвечает за классификацию отелей? (Der „Deutsche Hotel- und Gaststättenverband“ (DEHOGA) ist für die Klassifikation in Deutschland zuständig.)

5. Паспорт практического задания

1 вариант


Инвариантная часть

«Задание по работе с документацией при регистрации гостя во время заселения»

№ п/п	Код, наименование специальности 43.02.14 Гостиничное дело	
1.	Код, наименование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО: ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	
2.	МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта	
	<u>ЗАДАНИЕ:</u> Задание на заполнение документации в процессе заселения гостя	Максимальный балл – 30 баллов
	<u>Задача:</u> заполнить бланки документации в процессе заселения гостя. Инструкция: <ul style="list-style-type: none">- внимательно прочитайте задание;- внесите данные гостя в базу гостиницы (приложение 1);- заполните регистрационную форму гостя (приложение 2);	


	<p>- заполните бланк на оформление платной парковки для автомобиля гостя (приложение 3).</p> <p>Гость Самойлов Виктор Павлович заселяется в отель «Волга» с 10 ноября по 20 ноября 2022г. в номер категории «Стандарт». В стоимость проживания входит завтрак. Дополнительное пожелание гостя- номер подальше от лифта. Необходимо заселить гостя в гостиницу, заполнив необходимую документацию (см. приложения). Так же гость желает оформить свой автомобиль на время проживания на автостоянку отеля. Выезд гостя 20 ноября в 10.00.</p>	
Критерии оценки:		
	Правильное внесение данных гостя в базу, с верно подсчитанной суммой проживания на весь период	0-10
	Правильное заполнение регистрационной формы гостя	0-9
	Правильное заполнение бланка для оформления парковки автомобиля	0-11
Материально-техническое обеспечение выполнения задания (на одного участника)		
	<i>наименование</i>	<i>количество</i>
	Компьютер/ ноутбук	1
	Бланк регистрации гостя	1
	Регистрационная форма гостя	1
	Бланк для оформления парковки автомобиля	1

1. Внесение данных гостя в базу гостиницы.

Reservation Form					
Guest name:		Booker:		Company:	
Telephone and Fax:		E-mail:		Address:	
Date of birth:		Passport/ID:		VIP	Room Number
Arrival:		Departure:		Nights:	ETA:
11.11.2020		13.11.2020		2	
Adult:		Child:		Age:	
Room Type					
STANDART	JUNIOR SUITE		LUX	SUITE	
Standart room	JUNIOR SUITE twin/double 1	JUNIOR SUITE twin/double 2	Lux 1/2	Suite 1	Suite 2
3 080,00 P	4 370,00 P	4 570,00 P	8 200,00 P	13 480,00 P	13 680,00 P
Extra bed		Baby crib		Special requests	
2 000,00 P		FREE			
Packages			Notes:		
BB	HB	FB			
600,00 P	1 500,00 P	2 400,00 P			

Приложение 2

2. Заполнение гостем регистрационной формы

Guest Registration Form			
-------------------------	--	---	--

Arrival date	Departure date	Room Number	Number of Guests
Name		Address	
City		Country	
Telephone		E-mail:	
Passport / ID Number		Passport / ID Issued Date	
Date of birth		Nationality	
Notes:			

Приложение 3

3. Заполнение гостем бланка на оформление автомобиля на автостоянку

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «_____»

АВТОСТОЯНКА

Квитанция № _____ серия № _____

На прием и выдачу автотранспорта:

Выдана гр. _____,

(Ф.И.О.)

проживающему _____

Марка а/т _____ цвет _____

гос. номер _____

Прием " __ " _____ 19__ г. ч. _____ мин. _____

Выдача " __ " _____ 19__ г. ч. _____ мин. _____

Время стоянки _____

Оплата _____ руб., налог в бюджет _____ руб.

Итого: _____ руб.

Подпись кассира _____

охранника _____


Примечание. За материальные ценности, находящиеся в салоне автомобиля, щетки, очистители и зеркала администрация гостиницы ответственности не несет.

Пример выполнения типового задания

Задача: Заполнить бланки документации в процессе заселения гостя.

Гость Самойлов Виктор Павлович заселяется в отель «Волга» с 10 ноября по 20 ноября 2022г. в номер категории «Стандарт». В стоимость проживания входит завтрак. Необходимо заселить гостя в гостиницу, заполнив необходимую документацию. Так же гость желает оформить свой автомобиль на время проживания на автостоянку отеля. Дополнительной пожелание гостя- номер подальше от лифта. Выезд гостя 20 ноября в 10.00.

Приложение 1

Reservation Form					
Guest name:		Booker:		Company:	
Самойлов Виктор Павлович					
Telephone and Fax:		E-mail:		Address:	
79279861840		nmdjfy45@mail.ru			
Date of birth:		Passport/ID:		VIP	Room Number
Arrival:		Departure:		Nights:	ETA:
10.11.2022		20.11.2022		10	
Adult:		Child:		Age:	
1					
Room Type					
STANDART	JUNIOR SUITE		LUX	SUITE	
Standart room	JUNIOR SUITE twin/double 1	JUNIOR SUITE twin/double 2	Lux 1/2	Suite 1	Suite 2
3 080,00 P	4 370,00 P	4 570,00 P	8 200,00 P	13 480,00 P	13 680,00 P
10					
Extra bed		Baby crib		Special requests	
2 000,00 P		FREE		Номер подальше от лифта	
Packages			Notes:		
BB	HB	FB			
600,00 P	1 500,00 P	2 400,00 P			
10					
Method of payment					
Cash	Visa	MIR	Diners Club	JCB	Master Card
Total Rate:		Date:	29.10.2022	Reservation No:	20160303
350 476,19 P					

Guest Registration Form	
--------------------------------	--

Arrival date	Departure date	Room Number	Number of Guests
10.11.2022	20.11.2022	345	
Name		Address	
Самойлов Виктор			
City		Country	
Telephone		E-mail:	
79279861840		nbfdyt 45@mail.ru	
Passport / ID Number		Passport / ID Issued Date	
Date of birth		Nationality	
Notes:			
Deposit:			
Guest Signature:		Date:	10.11.2022

By signing this registration form I accept the following:
 processing of my personal data
 unsettled supplementary will be charged to given credit card number upon check out.
 AZIMUT Hotel Murmansk ★★★★★ is not responsible for any valuables not kept in safety deposit box.
 By filling out the email address field on this form, I hereby give my consent that you may send me a
 monthly newsletter and a guest survey with regards to my stay.
 In case of leaving any items behind in your room, we will make sure to return it to the address listed
 above.

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «_____ Волга _____»

АВТОСТОЯНКА

Квитанция №_022233_____ серия № _____ GKYT 01_____

На прием и выдачу автотранспорта:

Выдана гр. Самойлову Виктору Павловичу,

(Ф.И.О.)

проживающему _____

Марка а/т _KIA RIO_____ цвет ____серебристый_____

гос. номер ____А 235 РН 73_____

Прием "10 " ноября 2022 г. 14 ч. 10 мин.

Выдача " 20 " ноября 2022 г. 10 ч. 00 мин.

Время стоянки 10 суток

Оплата 500 руб. за сутки

Итого: Пять тысяч руб. 00 коп.

Подпись кассира _____

охранника _____

Примечание. За материальные ценности, находящиеся в салоне автомобиля, щетки, очистители и зеркала администрация гостиницы ответственности не несет.

2 вариант

Инвариантная часть

«Задание по работе с документацией при регистрации гостя и во время проживания»

№ п/п	Код, наименование специальности 43.02.14 Гостиничное дело	
1.	<p>Код, наименование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО:</p> <p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.</p>	
2.	<p>МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения</p> <p>МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</p>	
	<u>ЗАДАНИЕ:</u> Задание на заполнение документации в процессе заселения гостя	Максимальный балл – 30 баллов
	<p><u>Задача:</u> Заполнить бланки документации в процессе проживания гостя.</p> <p>Инструкция:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внимательно прочитайте задание; - оцените сложившуюся ситуацию; - заполните акт порчи имущества на гр.Ожогину Ирину Александровну (приложение 1) <p style="text-align: center;">26 апреля 2022 г. в гостинице «Вена» в рабочую смену администратора Тимофеева</p>	

	<p>М.Н., кассира Илюнгиной К.И. во время текущей уборки гостевого номера №305, в котором проживала гр. Ожогина Ирина Александровна, горничная Гаврилина М.Ю. обнаружила сломанный фен (корпус деформирован), разбитый бокал, разбитый плафон настольной лампы. Общая сумма ущерба составила 8000 рублей. Заполнить форму Акта на порчу имущества.</p>	
	Критерии оценки:	
	Правильное составление акта на порчу имущества гостиницы.	0-20
	Отсутствие грамматических ошибок	0-10
	Материально-техническое обеспечение выполнения задания (на одного участника)	
	<i>наименование</i>	<i>количество</i>
	Компьютер/ ноутбук	1
	Бланк акта порчи имущества	1

Акт о порче имущества гостиницы. Форма N 9-Г

Утверждена Приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. N 121
ФОРМА N 9-Г

Гостиница _____

АКТ N _____
О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ
ОТ "___" _____ 19__ Г.

Обнаружено следующее : Гр. _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

Всего на сумму: _____

Подписи работников гостиницы: _____

(подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. _____ Получено: _____
(Фамилия, Имя, Отчество) (сумма прописью)

Принял: _____
(Должность, Фамилия, Имя, Отчество) (подпись)

Испорченные вещи _____
получены _____
(Фамилия, Имя, Отчество) (подпись)

Пример выполнения задания

Задание: Заполнить бланки документации в процессе проживания гостя.

26 апреля 2022 г. в гостинице «Вена» в рабочую смену администратора Тимофеева М.Н., кассира Илюнгиной К.И. во время текущей уборки гостевого номера №305, в котором проживала гр. Ожогина Ирина Александровна, горничная Гаврилина М.Ю. обнаружила сломанный фен (корпус деформирован), разбитый бокал, разбитый плафон настольной лампы. Общая сумма ущерба составила 8000 рублей. Заполнить форму Акта на порчу имущества.

Акт о порче имущества гостиницы. Форма N 9-Г

Утверждена Приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. N 121
ФОРМА N 9-Г

Гостиница «Вена»

АКТ N 105
О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ
ОТ " 26 " апреля 2022 Г.

Обнаружено следующее : Гр. Ожогина Ирина Александровна,
(Фамилия, Имя, Отчество)
проживающая в № 305 сломала фен (корпус деформирован), разбила бокал, разбила
плафон настольной лампы

Всего на сумму: 8000 рублей 00 копеек (восемь тысяч рублей 00 копеек)

Подписи работников гостиницы: администратор Тимофеев М.Н.,
кассира Илюнгина К.И.,
горничная Гаврилина М.Ю.

Ожогина Ирина Александровна
(подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. Ожогиной Ирины Александровны Получено: Восемь тысяч рублей 00 копеек
(Фамилия, Имя, Отчество) (сумма прописью)

Принял: кассир Илюнгина Кристина Игоревна *
(Должность, Фамилия, Имя, Отчество) (подпись)

Испорченные вещи _____
получены _____
(Фамилия, Имя, Отчество) (подпись)

Вариативная часть

1 вариант

Задание по организации работы коллектива

№ п/п	43.02.14 Гостиничное дело	
1	<p>Код, наименование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО:</p> <p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества..</p>	
2	<p>МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения</p> <p>МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</p>	
	ЗАДАНИЕ «Задание по организации работы коллектива»	Максимальный балл – 19 баллов
	<p>Задача 1.</p> <p><i>Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного гостиничного предприятия.</i></p> <p>Инструкция:</p> <ul style="list-style-type: none">- внимательно прочитайте описание гостиничного предприятия;- предложите перечень должностных позиций, их количество и продумайте график работы сотрудников для описанного гостиничного предприятия;- предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия;- график сменности должен отвечать требованиям Трудового кодекса(КЗоТ) РФ о продолжительности рабочих смен, продолжительности рабочей недели, предоставлении отпусков и обеденных перерывов;- график сменности должен быть внесен в таблицу, приведенную ниже.	

	<p>Гостиничное предприятие представляет собой некатегорийную гостиницу, номерной, фонд которой составляет 20 номеров: 5 двухкомнатных номеров категории LUX, 10 стандартных DBL и 5 стандартных SINGL.</p> <p>Есть столовая, которая работает в режиме с 7.30 до 10.00 – завтраки «buffet» для проживающих гостей; с 12.00 до 14.00 – обеды комплексные, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы». Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 30 посадочных мест). Охраняемая автостоянка на 10 автомест. Автомобиль с водителем для трансферов. Открытая площадка для барбекю. Средняя годовая загрузка гостиницы – 50% Банкеты – от 1 до 3 в неделю.</p>	
	Критерии оценки:	
	Правильный выбор должностных позиций	0-4
	Правильное название должностей	0-4
	График составлен согласно требованиям ТК РФ	0-4
	Предложенный штат сотрудников соответствует функциональным задачам предприятия	0-3
	Наличие заголовка документа	0-2
	Документ оформлен в едином стиле	0-1
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0-1
	<p>Задача 2 <i>Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1. Организационная структура должна быть выполнена в виде схемы в электронном виде с использованием возможностей программы MSWord. По необходимости допускаются текстовые пояснения.</i></p>	Максимальный балл – 1 балл
	Критерии оценки:	
	Правильный выбор типа структуры управления	0-0,3
	Правильно представлено в структуре соподчинение должностных лиц	0-0,3
	Наличие заголовка документа	0-0,2
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0-0,2
	Материально-техническое обеспечение выполнения задания (на одного участника)	
	Наименование	Количество
1	Компьютер/ноутбук	1
2	Программное обеспечение MSWord	1

Пример выполнения типового задания

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного гостиничного предприятия, заполнив предложенную ниже таблицу.

№ п/п	Перечень должностных позиций гостиничного предприятия
1	Генеральный директор
2	Главный бухгалтер
3	Старший администратор гостиницы
4	Портье
5	Заведующий производством
6	Повар
7	Рабочий по кухне
8	Горничная-уборщица
9	Кассир
10	Водитель
11	Охранник

Проект графика сменности персонала гостиничного предприятия

№ п/п	Наименование Должностной позиции	Кол-во должност- ных позиций	График смен и кол-во рабочих часов по дням недели													
			понедельник		вторник		среда		четверг		пятница		суббота		воскресенье	
1	Генеральный директор	1*	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8				
2	Главный бухгалтер	1*	9.00-18.00	8	9.00-18.00	8	9.00-18.00	8	9.00-18.00	8	9.00-18.00	8				
3	Старший администратор гостиницы	1	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8				
4	Портье	5****	9.00-9.00	12+12												
5	Заведующий производством	1*	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8				
6	Повар	3***	7.00-15.00 14.00-23.00	7 8	7.00-15.00 14.00-23.00	7 8	7.00-15.00 14.00-23.00	7 8	7.00-15.00 14.00-23.00	7 8	7.00-15.00 14.00-23.00	7 8	7.00-15.00 14.00-23.00	7 8	7.00-15.00 14.00-23.00	7 8
7	Рабочий на кухне	1	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8	10.00-19.00	8				
8	Горничная -	2	8.00-14.30	6	8.00-14.30	6	8.00-14.30	6	8.00-14.30	6	8.00-14.30	6	8.00-14.30	6	8.00-14.30	6

	уборщица		10.00-18.00	7	10.00-18.00	7	10.00-18.00	7	14.30-18.00	7	10.00-18.00	7	10.00-16.00	6	10.00-16.00	6
9	Кассир	1	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8	8.00-17.00	8				
10	Водитель	1*														
11	Охранник	3***	9.00-9.00	12+12												

* в целом на условиях ненормированного рабочего дня

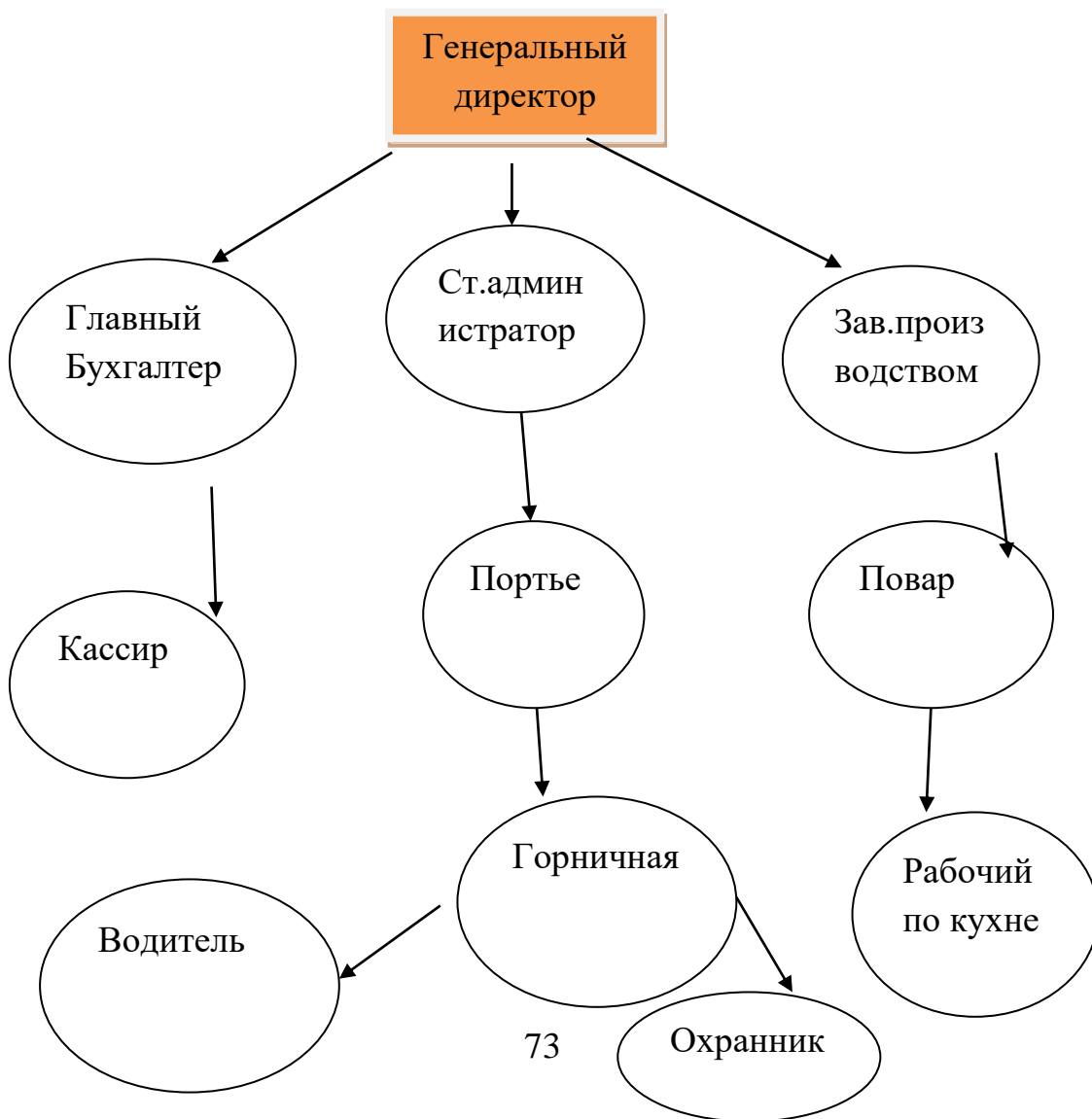
** рабочее время определяется по индивидуальному графику, согласованному с графиком поездок и банкетов

*** на условиях почасовой оплаты неполный рабочий день

**** график сменный

Задача 2. Разработайте организационную структуру гостиничного предприятия по заданным характеристикам в задаче 1.

Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия



Вариативная часть**2 вариант****Задание по организации работы коллектива**

№ п/п	43.02.14 Гостиничное дело	
1	Код, наименование общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО: ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества..	
2	МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения МДК 04.01 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта	
	ЗАДАНИЕ «Задание по организации работы коллектива»	Максимальный балл – 20 баллов
	Задача 1. <i>Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Для гостиничного предприятия разработайте структуру управления службой питания.</i> Инструкция: - внимательно прочитайте описание гостиничного предприятия; - предложите перечень должностных позиций, их количество для описанного гостиничного предприятия; - предложенный Вами штат сотрудников должен отвечать функциональным задачам предприятия. Таблица 1 – Характеристика предприятий	

Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p>Туристское предприятие – одно из предприятий-долгожителей на туристском рынке Барнаула и Алтайского края, завоевавшее заслуженную репутацию надёжного партнёра. Оно предлагает разнообразные виды отдыха, широкий спектр туристских маршрутов, отличное размещение и питание по соответствующим уровню обслуживания ценам.</p> <p>Туристское предприятие «Сиам-Тур» осуществляет в основном деятельность в сфере внутреннего туризма (при этом оказывает и другие услуги, представлены ниже). Офис предприятия находится в Сити-центре, расположенном в центральной части города Барнаула.</p> <p>Основные направления деятельности агентства – это организация лечебно-оздоровительных и экскурсионных туров, обслуживание корпоративных клиентов по заказу. Квалифицированные специалисты, работающие в агентстве, организуют тур с различными типами отдыха: экскурсионные и горнолыжные туры, отдых на море, приключенческие туры, лечение, SPA, событийный, деловой и образовательный туризм, круизы, экзотические туры, индивидуальные и групповые поездки.</p> <p>Туристское</p>	<p>Гостиница «Барнаул» – крупнейшее гостиничное предприятие столицы Алтайского края, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части Барнаула. Центральная городская транспортная развязка рядом с гостиницей позволяет без пересадок добраться до любой точки города.</p> <p>Для того, чтобы сделать отдых гостей максимально комфортным и приятным, гостям предлагается на выбор 321 уютный номер различной категории, где одновременно способны разместить 448 человек. Неоспоримым достоинством 12-ти этажного здания гостиницы является открывающийся уникальный вид на город. Номера оборудованы телефоном, телевидением, сейфом и другим современным сервисным оснащением. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, бизнес- центр, банкомат, 2 конференц-зала. Во всех номерах и общественных зонах работает бесплатный Wi-Fi Интернет.</p> <p>В здании гостиницы находится самый крупный ресторан Алтайского края – это заведение с особенными традициями, здесь проводятся завтраки по системе «шведский стол». При этом ресторан</p>

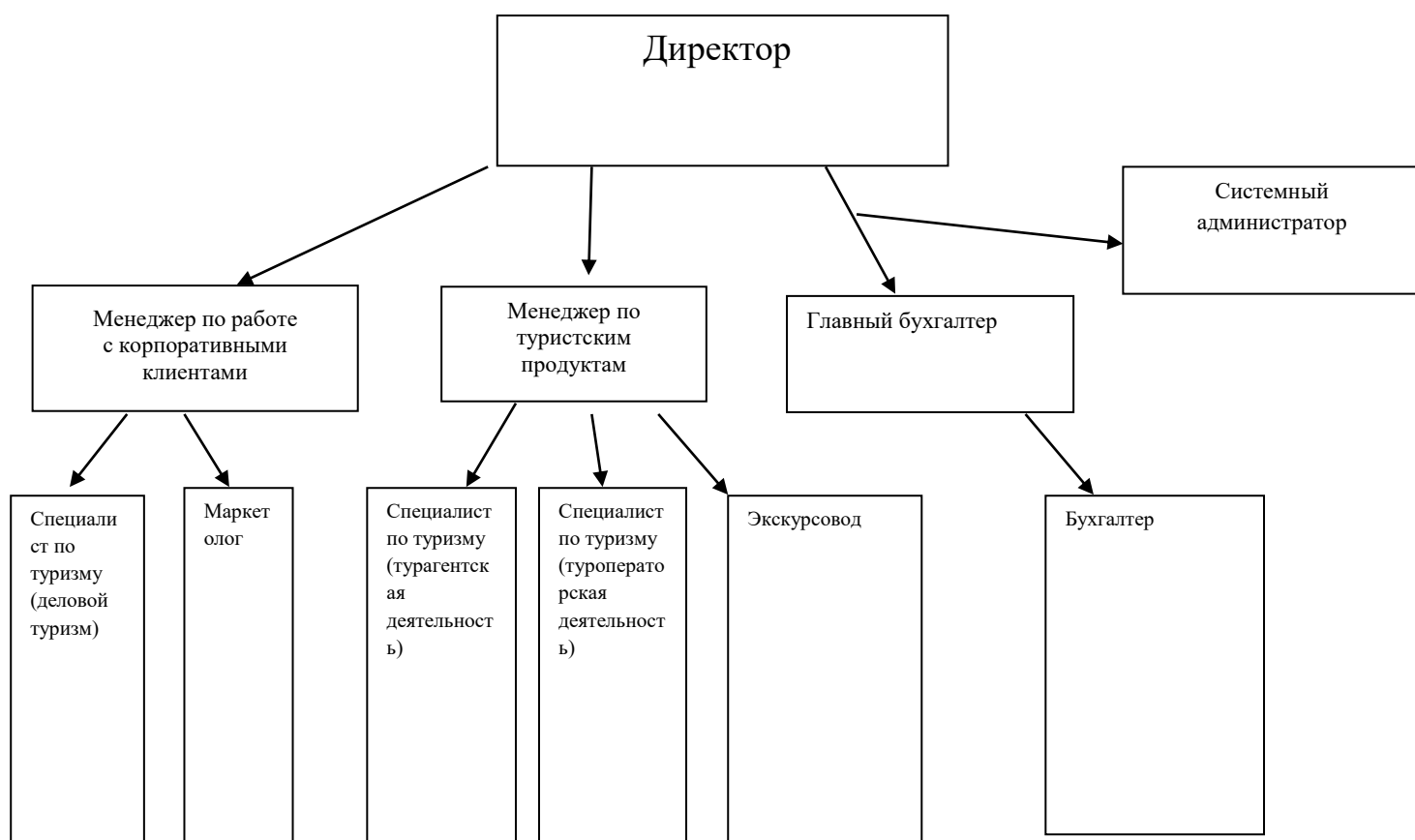
	<p>предприятие «Сиа-Тур» предлагает своим клиентам широкий диапазон услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) предоставление – консультации и рекомендации; 2) бронирование пакетного тура; 3) возможность организации тура по желаемым маршрутам; 4) визовая поддержка; 5) оформление медицинской страховки; 6) бронирование отелей по всему миру; 7) бронирование авиабилетов и железнодорожных билетов. <p>В последнее время в трудовом коллективе туристского предприятия «Сиа-Тур» всё чаще стали возникать конфликтные ситуации из-за того, что распоряжения директора несвоевременно доводятся до исполнителей. Для решения данной проблемы директор решил организовать и провести совещание.</p>	<p>Барнаул готов не только к уединенным трапезам, 500 посадочных мест смогут гостеприимно разместить даже самую большую компанию. Вечером в ресторане можно провести деловую встречу, послушать живую музыку.</p> <p>Гордостью ресторана «Барнаул» является бар. Он не только впечатляет своими размерами (32 метра в диаметре), но и качественным подходом к обслуживанию по мировым стандартам ресторации. Барная карта многогранна: здесь представлена широчайшая коллекция алкогольных напитков от легких, до самых крепких.</p> <p>Ресторан «Барнаул» является частью большого гостиничного комплекса. Это позволяет удобно организовывать и качественно проводить всероссийские конференции, симпозиумы, форумы и другие мероприятия. Коллектив гостиницы «Барнаул» насчитывает 89 сотрудников.</p> <p>В последнее время в трудовом коллективе гостиницы «Барнаул» всё чаще стали возникать конфликтные ситуации из-за того, что распоряжения аппарата управления несвоевременно доводятся до исполнителей. Для решения данной проблемы руководство гостиницы решило организовать и провести совещание.</p>	
	Критерии оценки:		
	Правильный выбор должностных позиций	0-5	

	Правильное название должностей	0-5
	Наличие заголовка документа	0-4
	Документ оформлен в едином стиле	0-4
	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	0-2
	Материально-техническое обеспечение выполнения задания (на одного участника)	
	Наименование	Количество
1	Компьютер/ноутбук	1
2	Программное обеспечение MSWord	1

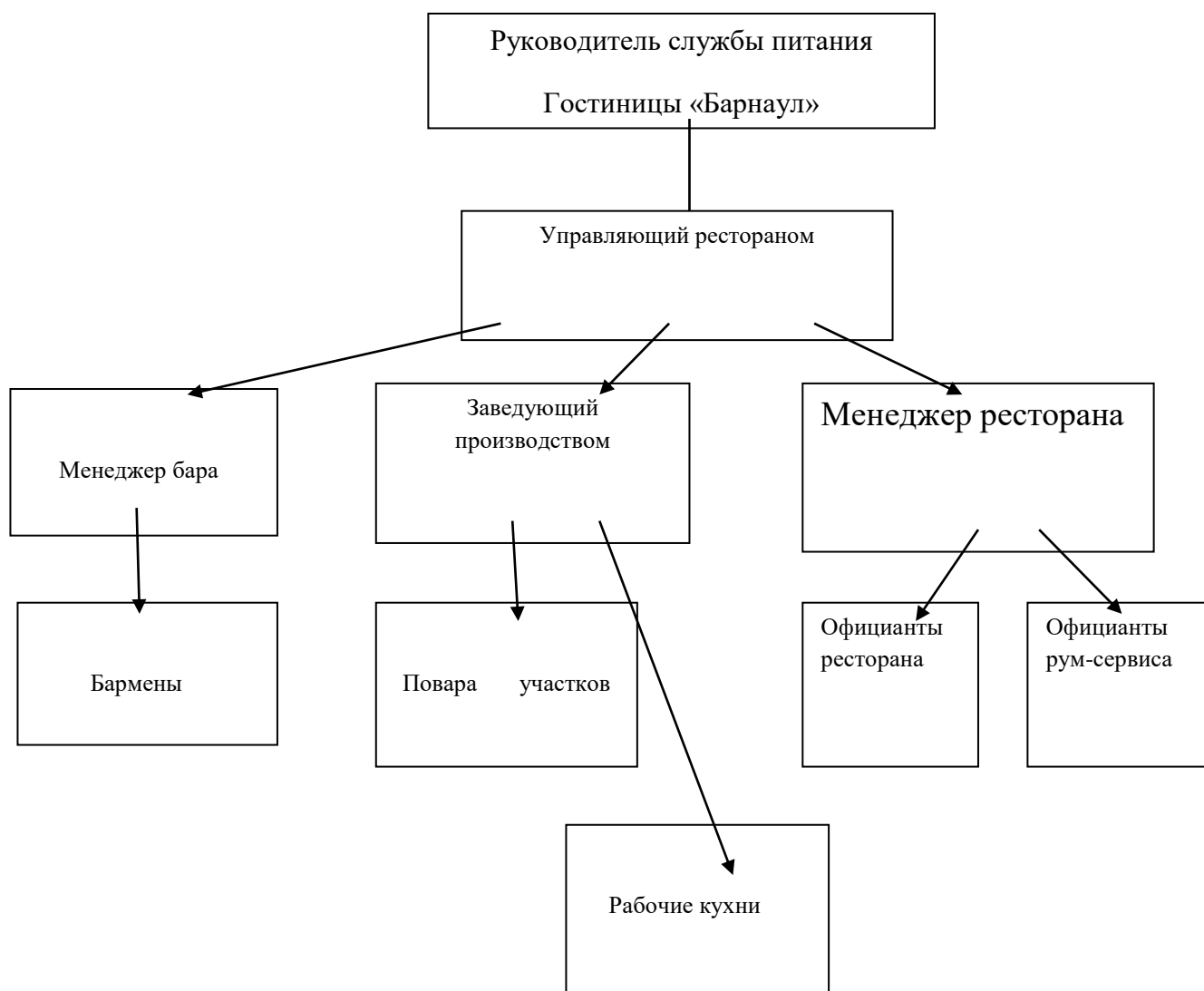
Пример выполнения типового задания.

Задание: *Разработайте структуру управления туристским/гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись информацией из таблицы 1. Для гостиничного предприятия разработайте структуру управления службой питания.*

Структура управления туристским предприятием «Сиам-Тур»:



Структура управления службой питания гостиницы «Барнаул»



ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения участниками теоретического задания
Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»
в 2022 году

Дата «_____» _____ 20____
Специальность _____

Член (ы) жюри _____
фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Суммарная оценка

_____ (подпись члена (ов) жюри)

8. Ведомость оценок результатов выполнения участниками практических заданий

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания

Защита портфолио
(название задания)

Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»
в 20__ году

УГС:

Перечень специальностей:

.....

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Суммарная оценка в баллах

Подпись члена (ов) жюри:

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания

Перевод профессионального текста

(название задания)

Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»

в 20__ году

УГС:

Перечень специальностей:

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение задач задания		Суммарная оценка в баллах
		1	2	

Подпись члена (ов) жюри:

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания

Профессиональные задачи (инвариантная часть)

(название задания)

Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»

в 20__ году

УГС:

Перечень специальностей:

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение задач задания		Суммарная оценка в баллах
		1	2	

Подпись члена (ов) жюри:

ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания

Профессиональные задачи (вариативная часть)

(название задания)

Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»

в 20__ году

УГС:

Перечень специальностей:

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение задач задания		Суммарная оценка в баллах
		1	2	

Подпись члена (ов) жюри:

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания

Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»
в 20__ году

УГС:

Перечень специальностей:

Дата « ____ » _____ 20__

Член (ы) жюри

фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение задач задания				Суммарная оценка в баллах
		Защита портфолио	Перевод профессиона льного текста	Професси ональные задачи (инвариан тная часть)	Професс иональн ые задачи (вариати вная часть)	

Подпись члена (ов) жюри:

10. Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками заданий Олимпиады

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения комплексного конкурсного задания
 Региональной олимпиады профессионального мастерства «Профистарт»
 в 2022 году

Специальность _____

Дата « _____ » _____ 20__

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Фамилия, имя, отчество участника	Наименование образовательной организации	Оценка результатов выполнения профессионального комплексного задания в баллах		Итоговая оценка выполнения комплексного конкурсного задания	Занято е место (номи- нация)	
				Суммарная оценка за выполнение теоретического задания	Суммарная оценка за выполнение практический заданий			
1	2	3	4	5	6	10	11	
Председатель жюри			_____		_____			
			подпись		фамилия, инициалы			
Члены жюри:			_____		_____			
			подпись		фамилия, инициалы			

11. Рекомендуемая литература

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А.Ёхина.-2-е изд.,испр.-М.: Издательский центр «Академия», 2018.-304с.
- 2.Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ И.И. Потапова.- 3-е изд., стер.-М.: Издательский центр «Академия», 2019.-320с.
3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф.образования/ М.А. Ёхина.- 2-е изд., испр.-М.: Издательский центр «Академия»,2018.-240с.
4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
5. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.