МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«Новороссийский колледж строительства и экономики»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

**Комплект оценочных средств**

**для проведения промежуточной аттестации**

**по профессиональному модулю ПМ03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

в рамках программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

социально-экономического профиля

2018

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  | |  | | |  | | |  | |  | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_Н.В. Плющева  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2018 г. | | ОДОБРЕНО  на заседании ЦМК дисциплин специальностей сервиса и рекламы  протокол № \_\_\_\_  от «\_\_»\_\_\_\_\_2018г.  Председатель ЦМК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.А. Достовалова | | Комплект КОС составлен на основании ФГОС для укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм» для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», приказ Министерства образования и науки РФ № 475 от 07.05.2014 г., зарегистрирован в Минюсте регистрационный №32876 от 26.06.2014 г. | |
| CОГЛАСОВАНО  Научно-методический  совет протокол №\_\_\_  от «\_\_»\_\_\_\_\_2018 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_Э.М. Ребрина | |  | |  |

Разработчик:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.В. Хробостова

Преподаватель

ГАПОУ КК "НКСЭ"

Рецензент:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.А. Достовалова

Преподаватель ГАПОУ КК **«**НКСЭ"

Рецензент:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.Э. Фарзалиева

Начальник службы приема и размещения

ООО «ГК «Бригантина»

# СОДЕРЖАНИЕ

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ 5**

# 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 10

**1. Паспорт комплекта оценочных средств**

**1.1. Профессиональные и общие компетенции**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

КОС разработан на основании:

* программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка);
* рабочей программы профессионального модуля ПМ03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

КОС включает контрольные материалы для проведения итоговой аттестации в форме экзамена квалификационного.

Формы промежуточной аттестации представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Формы промежуточной аттестации

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы модуля,  профессиональный модуль | Формы промежуточной аттестации |
| МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания | Экзамен (Э) |
| ПП.03 Производственная практика | Дифференцированный зачет (ДЗ) |
| Профессиональный модуль ПМ.03 | Экзамен квалификационный (ЭК) |

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

**2.1. Профессиональные и общие компетенции**

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций, таблицы 2, 3.

Таблица 2 - Профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. | * правильная организация рабочего места дежурного по этажу, обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; |
| * культура межличностного отношения; |
| * правильность оформления заявок на все виды дополнительных платных услуг; |
| * полнота и последовательность исполнения заявок; |
| * правильность оформления платежных документов за оказанные дополнительные услуги; |
| * грамотное формирование сменного задания на производство уборочных работ; |
| * своевременность и точность подачи заявок на устранение технических неполадок и контроль их исполнения персоналом технической службы; |
| * правильная комплектация тележки для горничных; |
| * качественное выполнение уборочных работ; |
| * правильность учета и организации оборота постельного белья; |
| * точность выполнения рекомендаций и инструкций по охране труда при проведении уборочных и ремонтных работ в жилом номере и нежилых помещениях. |
| ПК 3.2. Организовывать выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). | * полнота и последовательность приема заказа на предоставление услуги питания в номер; |
| * последовательность приема заявки и передачи ее на исполнение в кухню; |
| * оформление чека и порядок включения суммы в счет на проживания; |
| * правильность сервировки в номере; |
| * правильность комплектации сервировочной тележки room-service; |
| * точность и аккуратность подачи блюд и напитков; |
| * правильность формирования акта на возмещение ущерба при порче личных вещей проживающих; |
| * точность исполнения правил безопасной работы с оборудованием при доставке и раздаче готовых блюд. |
| ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | * правильность ведения документации на этаже по учету оборудования и инвентаря гостиницы; |
| * правильность заполнения инвентаризационной ведомости по итогам инвентаризации имущества гостиницы; |
| * правильность составления акта на списание инвентаря и оборудования гостиницы в связи с истечением сроков службы (преждевременного износа или утраты); |
| - грамотное формирование акта на возмещение ущерба имуществу гостиницы, причиненного гостем согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в Российской Федерации. |
| ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | * организация услуг хранения ценных вещей и багажа гостей; |
| * правильность заполнения документации при хранении личных вещей проживающих в гостинице (депозитные ячейки (сейфы), индивидуальные электронные сейфы); |
| * правильность выполнения стандартов поведения персонала в чрезвычайных ситуациях. |
| * последовательность и грамотность действий дежурного персонала гостиницы при эвакуации людей; |
| * точность выполнения положения пожарной безопасности и инструкции по мерам противопожарной безопасности на рабочем месте. |

Таблица 3 - Общие компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация интереса к будущей профессии |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг;  - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач; |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - эффективный поиск необходимой информации;  - использование различных источников, включая электронные |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | - самоанализ и коррекция результатов собственной работы;  - проявление ответственности за работу подчиненных |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;  - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности |

**2.1 «Иметь практический опыт – уметь – знать»**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт (ПО):**

* ПО1 - организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
* ПО 2 -предоставления услуги питания в номерах;
* ПО 3 оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

**уметь (У):**

* У1 организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
* У2 оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
* У3 организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
* У4 контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
* У5 комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
* У6 осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
* У7 проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
* У8 составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
* У9 предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

**знать (З):**

* З1 порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
* З2 правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
* З3 виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуги порядок их оказания;
* З4 порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
* З5 принципы и технологии организации досуга и отдыха;
* З6 порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
* З7 порядок проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
* З8 правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
* З9 особенности обслуживания room-service;
* З10 правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
* З11 правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
* З12 правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
* З13 правила обращения с магнитными ключами;
* З14 правила организации хранения ценностей проживающих;
* З15 правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
* З16 правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

**3. Оценка освоения профессионального модуля**

**3.1. Общие положения**

Основной целью оценки освоения теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, выполнение контрольных работ.

**3.2. Оценка по курсовой работе**

**Тема курсовой работы: Организация работы службы обслуживания номерного фонда**

Курсовая работа носит теоретический характер и состоит из следующих разделов:

1. Введение
2. Основная часть
3. Заключение
4. Список используемой литературы

Для полного раскрытия предложенной темы следует рассмотреть следующие вопросы:

1. Специфика работы службы обслуживания номерного фонда
2. Организация уборочных работ
3. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения
4. Должностные инструкции основных работников службы хозяйственного обслуживания номерного фонда

Теоретические основы учебного материала необходимо дополнить материалами из практики действующего гостиничного предприятия.

**Критерии оценки**:

* + правильность и своевременность выполнения разделов курсовой работы
* точность и грамотность оформления работы (соответствие оформления работы требования нормоконтроля);

- самостоятельность при выполнении курсовой работы.

Оценка «**отлично**» - если обучающийся правильно ответил на вопросы и оформил работу в отведенное время

Оценка «**хорошо»** - если обучающийся правильно ответил на вопросы и оформил работу в отведенное время, но имеются замечания нормоконтроля

Оценка **«удовлетворительно»** - если обучающийся не дал развернутый ответ на вопросы разделов работы, проявив при этом неаккуратность при оформлении (имеются замечания нормоконтроля)

**3.3. Оценка по производственной практике**

**Общие положения**

Целью оценки производственной практики является оценка освоения:

1. профессиональных и общих компетенций;
2. практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике производится на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

**Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по**

**профессиональному модулю**

Таблица 4 – Производственная практика

|  |  |
| --- | --- |
| Виды работ | Коды проверяемых результатов (ПК, ОК) |
| Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле | ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8 |
| Изучение стандарта внешнего вида, порядок ношения спецодежды и правила пользования средствами индивидуальной защиты; | ПК1, ПК3, ОК2, ОК3, ОК9 |
| Обучение стандартам поведения в экстремальных ситуациях, порядок эвакуации людей из здания гостиницы | ПК1, ПК2, ПК3, ОК2, ОК7. ОК8 |
| Изучение порядка приема и передачи информации по сменам; | ПК1, ПК2, ПК3, ОК4 |
| Отработка правил соблюдения информационных связей со службами гостиницы; | ПК1, ПК2, ПК3, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, |
| Ведение документационного обеспечения учета и списания имущества гостиницы | ПК1, ПК2, ПК3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6 |
| Изучение порядка хранения багажа и ценных принадлежностей гостя | ПК1, ОК4, ОК5, ОК9 |
| Практика оформления акта и последующей работы с личными вещами гостей, забытыми в гостинице | ПК2, ОК2, ОК4, ОК5 |
| Изучение порядка и способов разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя дополнительными платными и бесплатными услугами | ПК1, ОК4, ОК5, ОК9 |
| Работа с оборотом белья на этаже и в прачечной | ПК1, ПК3, ОК2, ОК7, ОК8, ОК9 |
| Отработка правил расчетов оплаты по дополнительным услугам, виды платежей | ПК3, ОК3, ОК6, ОК7, ОК9 |

**Форма аттестационного листа**

**Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во** **время производственной практики**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Иванов Иван Иванович, гр. ГС-21\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

обучающийся по специальности СПО \_\_43.02.11 Гостиничный сервис\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

успешно прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю

\_\_ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в объеме 126 часов. с «10» февраля 2014 г. по «01» марта 2018 г.

в организации ООО «Бригантина» (г. Новороссийск) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, юридический адрес)

Виды и качество выполнения работ

|  |
| --- |
| Виды и объем работ, выполняемых обучающимся |
| 1. Ознакомление с гостиничным циклом обслуживания гостей в отеле |
| 1. Изучение стандарта внешнего вида, порядок ношения спецодежды и правила пользования средствами индивидуальной защиты; |
| 1. Обучение стандартам поведения в экстремальных ситуациях, порядок эвакуации людей из здания гостиницы |
| 1. Изучение порядка приема и передачи информации по сменам; |
| 1. Отработка правил соблюдения информационных связей со службами гостиницы; |
| 1. Ведение документационного обеспечения учета и списания имущества гостиницы |
| 1. Изучение порядка хранения багажа и ценных принадлежностей гостя |
| 1. Практика оформления акта и последующей работы с личными вещами гостей, забытыми в гостинице |
| 1. Изучение порядка и способов разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя дополнительными платными и бесплатными услугами |
| 1. Работа с оборотом белья на этаже и в прачечной |
| 1. Отработка правил расчетов оплаты по дополнительным услугам, виды платежей |

**Список вопросов к экзамену**

**МДК 03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

Вопросы:

1. Требования к инженерно – технической службе в гостинице. Опишите порядок взаимодействия данной службы с другими подразделениями в гостинице.
2. Виды приемов и банкетов в ресторанах при гостиницах. Роль менеджера в их организации.
3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице – бесплатные и платные услуги.
4. Информация о дополнительных услугах и порядок ее оформлениядля потребителей**.**
5. Стандарт уборки гостиничного номера (статус номера – жилой, уборка производится во время отсутствия гостя)
6. Квалификационные уровни и требования к основным должностям работников туристской индустрии – начальник службы обслуживания (эксплуатации) номерного фонда.
7. Понятие и классификация экскурсий.
8. Виды и продажа гостиничных пакетов.
9. Правила разрешения конфликтных ситуаций в гостинице. Отечественный и зарубежный опыт работы с жалобами гостей.
10. Прачечная – химчистка в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
11. Порядок действия персонала гостиницы при обнаружении забытых гостями вещей.
12. Сроки, порядок хранения и правила возврата забытых в гостинице потребителями личных вещей.
13. Правила предоставления услуг бизнес – центра гостям. Порядок и сроки оплаты услуг бизнес- центра.
14. Транспортные и автосервисные услуги в гостинице. Взаимодействие транспортного отдела с другими службами гостиницы.
15. Последовательность и технология выполнения различных видов уборочных работ.
16. Квалификационные уровни и требования к основным должностям работников гостиничной индустрии – супервайзер службы обслуживания (эксплуатации) номерного фонда.
17. Планирование рабочего дня горничной. Рабочий лист горничной.
18. Виды столового белья в службе питания гостиницы. Хранение, учет и подготовка к использованию столового белья.
19. Порядок подготовки ресторанного зала к обслуживанию – требования к содержанию предметов индивидуального пользования (столовое белье, посуда, приборы).
20. Определите в соответствии с требованиями должностной инструкции квалификационный уровень работника службы питания – официант.
21. Информационное обеспечение процесса обслуживания в ресторане гостиницы (типы меню, карты коктейлей и карты вин).
22. Порядок подготовки ресторанного зала к обслуживанию – последовательность предварительной сервировки столов.
23. Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения. Особенности обслуживания деловых туристов.
24. Организация и технология обслуживания гостей питанием в гостинице по типу «шведский стол».
25. Особенности размещения и обслуживания иностранных туристов в российских гостиницах. Документационное обеспечение процесса размещения и выписки иностранного гостя.
26. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами в гостинице.
27. Особенности работы с постоянными и VIP – гостями. Организация встречи и обслуживания VIP – гостей.
28. Классификация номеров гостиниц. Система обязательных требований к номерному фонду.
29. Порядок смены постельного белья в российских гостиницах в зависимости от категории. Правила уборки постели.
30. Правила и виды маркировки, допустимые дефекты используемого белья.
31. Правила поведения и речевые стандарты при общении с гостями.
32. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
33. Организация работы службы room – service в гостинице
34. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда гостиницы.
35. Организация предоставления спортивных, оздоровительных и SPA – услуг в гостинице.
36. Типы питания в гостинице. Виды завтраков.
37. Порядок комплектации и содержание информационной папки гостя в номере.
38. Средства индивидуального пользования для гостей в номере, порядок их пополнения.
39. Проведение противопожарной профилактики и подготовки персонала гостиницы. Инструктаж по пожарной безопасности. Действия персонала в случае пожара. Правила эвакуации людей.
40. Порядок учета и инвентаризации оборудования и инвентаря на этажах гостиницы.
41. Организация работы камеры хранения в гостинице.
42. Правила обслуживания мини – баров в гостиничных номерах.
43. Порядок проведения генеральной уборки гостиничного номера.
44. Норма обслуживания и прядок проведения экспресс – уборки жилого номера.
45. Назначение тележки горничной и порядок ее комплектации.
46. Основные правила техники безопасности горничной в процессе работы.
47. Порядок возмещения ущерба, причиненного гостем. Порядок составления акта порчи имущества гостиницы.
48. Правила комплектации сервировочной тележки Room service.
49. Последовательность уборки номеров в гостинице.
50. Индивидуальные сейфы в номере и депозитные сейфовые ячейки: принципиальные отличия, порядок их использования в гостинице.
51. Организация обслуживания по системе «кейтеринг» в гостинице.
52. Стандарты внешнего вида и личной гигиены горничной. Нормы и правила ношения спецодежды.
53. Бельевое хозяйство гостиничного комплекса. Функциональные обязанности персонала, ответственного за оборот постельного белья в гостинице.
54. Виды дисциплинарных взысканий к работникам гостиницы. Перечень трудовых нарушений, за которые работнику могут быть обвялены такие дисциплинарные взыскания, как: замечание, выговор, увольнение.
55. Квалификационные и личностные характеристики к работникам службы приема и размещения (администратор).
56. Порядок обслуживания мини – баров в гостинице.
57. Особенности обслуживания иностранных туристов в ресторанах, кафе и барах при гостиницах (знание основных видов кухни, предпочтений в еде и напитках). Приведите примеры обслуживания иностранных туристов из таких стран, как Япония, Китай, Франция, США, Германия.
58. Организация работы службы безопасности в гостинице. Состав службы для различных категорий гостиниц.
59. Подготовка зала ресторана к обслуживанию (санитарная обработка, подготовка столовых приборов, белья, предварительная сервировка).

**Практические задания к экзамену МДК 03.01:**

1. Вы - супервайзер гостиницы категории три звезды. Составьте список комплектующих тележки горничной и требования к тележке; изучив ассортимент чистящих и моющих средств конкретного магазина, составьте список рекомендуемых для гостиницы средств уборки.
2. Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с домашними животными по следующим классификациям:

- место расположения;

- уровень;

- ассортимент;

- стоимость услуг;

- ценовая политика на средства размещения.

Составьте свод правил для гостей, размещающихся в отеле с животными.

3. Гость жалуется горничной на то, что в его номере есть тараканы. Опишите действия всех работников гостиницы при поступлении данной жалобы. Составьте письменный ответ на жалобу гостя.

4. Опишите порядок действий администратора при поступлении от гостя просьбы помочь с выбором экскурсионной программы по городу. Предложите несколько экскурсий, опишите их маршрут, время и стоимость. Воспользуйтесь для удобства картой города.

5. **Определите категорию номера: площадь не менее 35 м2, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки.** В гостиной: мягкая мебель, стенка с посудой, ТВ, холодильник, журнальный стол, стулья, письменный стол, кондиционер, сейф, балкон. Расскажите о данном номере гостю так, чтобы ему захотелось остановить свой выбор на нем.

6. Вы – администратор бизнес – центра гостиницы. Гость хочет заказать переговорную комнату с гарантией конфиденциальности. Опишите порядок ваших действий при оформлении данной услуги гостю.

7. Вы – горничная. Собираетесь произвести уборку жилого номера. Гость не слышал стука в дверь, так как был в наушниках. Он лежит на диване и слушает музыку. Вы открыли номер служебным ключом и вошли. Ваши действия.

8. Вы - старшая горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Ваши действия.

9. Вы – горничная отеля категории 5 звезд. На этаже к вам подходит гость и обращается с просьбой сходить в ближайший магазин и купить ему продукты по списку. Ваши действия.

10. Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием» по случаю семейного торжества гостей (День рождения).

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

11. Вы - менеджер торгового зала ресторана гостиницы категории четыре звезды. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

12. Вы – администратор службы приема и размещения. Только что прибывший гость Петров Евгений Иванович обращается к вам с жалобой о том, что он забронировал номер с одной двуспальной [кроватью](http://pandia.ru/text/categ/wiki/001/77.php), а из-за ошибки предыдущей смены в наличии остался только номер с двумя кроватями. Ваши действия. Ваши действия.

13. Сопоставьте структуру предлагаемых дополнительных платных дополнительных услуг в известных вам гостиницах категории три и пять звезд. Сравните перечень услуг и предложите варианты его расширения.

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

15. Предложите образцы текста – напоминания о предотвращении хищения постельного белья в гостинице, текста – напоминания об экономии воды и охраны окружающей среды и экологии для гостей.

16. Вы – сотрудник сервис – бюро гостиницы категории 4 звезды. VIP – гость просит оказать визовую поддержку своему знакомому, который не собирается останавливаться в вашем отеле. Ваши действия.

17. Вы – супервайзер. Гость подготовил костюм, очень сильно испачканный им, и просит сдать его в прачечную. Он говорит вам о том, что через три часа ему нужен этот костюм абсолютно чистый, так как у него важное совещание. Но гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке. Ваши действия.

18. Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

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

20. Вы – горничная. В жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Ваши действия.

21. Вы – администратор службы приема и размещения. Недавно прибывший и заселившийся в номер гость, обращается к вам с жалобой на то, что в номере не работает свет в ванной. Вы связываетесь с соответствующим отделом технической службы. Электрик, разобравшись, в чем заключается проблема, говорит, что для устранения неполадок потребуется не меньше двух часов времени. Ваши дальнейшие действия.

22. Вы – администратор службы приема и размещения. Гость обращается к вам с проблемой поломки пульта от телевизора в номере. Пульт, как оказалось, ремонту не подлежит, так как гость сам случайно уронил его в ванну с водой. Ваши действия.

23. Вы – горничная. В номере, из которого только что уехали гости, вы обнаружили следующие продукты питания: открытый пакет молока, пачку печенья, коробку конфет. Ваши действия.

24. На ежедневной пятиминутке супервайзер отстраняет от работы одну из горничных за несоответствие ее внешнего вида установленным стандартам. Вы – координатор службы обслуживания номерного фонда (старшая горничная) и Вам поручено еще раз рассказать сотрудникам о санитарных требованиях и требованиях к внешнему виду.

25. Вы – официант службы Room service (обслуживание питанием в номерах гостиницы). Утром вы доставили заказанный по карточке завтрак к номеру, но дверь не открывают. Ваши действия.

26. Вы – горничная. В номере на выезд обнаружена пропажа банного халата. Гость отказывается подписывать составленный акт. Представьте алгоритм действий сотрудника. Порядок составления акта о порче (пропаже) имущества гостиницы.

27. Вы – администратор службы приема и размещения. Разработайте анкету для оценки удовлетворенности гостей качеством обслуживания в отеле (10 вопросов). Найдите способ предложить ее гостю для заполнения.

28. Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего в нем гостя. Ваши действия.

29. Вы – организатор массовых мероприятий в ресторане при гостинице. В ресторане планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 18 до 20 часов. Необходимо подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

30. Вы – администратор SPA – центра крупного гостиничного комплекса. Гость просит рассказать ему о самых популярных видах SPA – процедур (название, показания к применению). Необходимо также разработать в письменном виде правила посещения SPA – центра.

**3.4 Контрольно-оценочные материалы для экзамена квалификационного**

**Общие положения**

Экзамен (квалификационный) предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «Обслуживание гостей в процессе проживания» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО 101101 Гостиничный сервис.

Экзамен включает:

1. Решение расчетных задач с применением правил бронирования.
2. Решение ситуационных задач.
3. Обоснование теоретических ответов.

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

При принятии решения об итоговой оценке по профессиональному модулю учитывается оценка показателей для выполнения вида профессиональной деятельности, освоение которого проверяется. При отрицательном заключении хотя бы по одному показателю оценки результата освоения профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен». При наличии противоречивых оценок по одному тому же показателю при выполнении разных видов работ, решение принимается в пользу студента.

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций привыполнении заданий для экзамена (квалификационного)

Таблица 5 - Сочетания проверяемых показателей ПК и ОК

|  |  |
| --- | --- |
| ПК + ОК | Показатели оценки результата |
| ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.  ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.  ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.  ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.  ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.  ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.  ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | 1. правильная организация рабочего места дежурного по этажу, обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы; 2. культура межличностного отношения; 3. правильность оформления заявок на все виды дополнительных платных услуг; 4. полнота и последовательность исполнения заявок; 5. правильность оформления платежных документов за оказанные дополнительные услуги; 6. грамотное формирование сменного задания на производство уборочных работ; 7. своевременность и точность подачи заявок на устранение технических неполадок и контроль их исполнения персоналом технической службы; 8. правильная комплектация тележки для горничных; 9. качественное выполнение уборочных работ; 10. правильность учета и организации оборота постельного белья;   точность выполнения рекомендаций и инструкций по охране труда при проведении уборочных и ремонтных работ в жилом номере и нежилых помещениях.   1. Своевременное и качественное выполнение учебных заданий по профессиональному модулю 2. Аргументированный анализ текущей ситуации; 3. Понимание личной ответственности за предложенные решения. том числе с применением полученных |
| ПК 2. Организовывать выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).  ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес  ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество  ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий  ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации  ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | 1. полнота и последовательность приема заказа на предоставление услуги питания в номер; 2. последовательность приема заявки и передачи ее на исполнение в кухню; 3. оформление чека и порядок включения суммы в счет на проживания; 4. правильность сервировки в номере; 5. правильность комплектации сервировочной тележки room-service; 6. точность и аккуратность подачи блюд и напитков; 7. правильность формирования акта на возмещение ущерба при порче личных вещей проживающих; 8. точность исполнения правил безопасной работы с оборудованием при доставке и раздаче готовых блюд. 9. взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; 10. проявление готовности к обмену информацией; 11. проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим входе деятельности менеджера службы обслуживания номерного фонда. |
| ПК 3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.  ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес  ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных  задач, оценивать их эффективность и качество  ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.  ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями  ОК8. Самостоятельно определять задачи  профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации  ОК9. Ориентироваться в условиях частой  смены технологий в профессиональной  деятельности менеджера | 1. правильность ведения документации на этаже по учету оборудования и инвентаря гостиницы; 2. правильность заполнения инвентаризационной ведомости по итогам инвентаризации имущества гостиницы; 3. правильность составления акта на списание инвентаря и оборудования гостиницы в связи с истечением сроков службы (преждевременного износа или утраты); 4. грамотное формирование акта на возмещение ущерба имуществу гостиницы, причиненного гостем согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 5. проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. 6. владение современными инфо-коммуникационными технологиями в деятельности службы обслуживания. 7. проявление гражданской позиции; 8. активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; 9. использование профессиональных знаний в период военной службы. |
| ПК 4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.  ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес  ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных  задач, оценивать их эффективность и качество  ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями  ОК8. Самостоятельно определять задачи  профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации  ОК9. Ориентироваться в условиях частой  смены технологий в профессиональной  деятельности менеджера | 1. организация услуг хранения ценных вещей и багажа гостей; 2. правильность заполнения документации при хранении личных вещей проживающих в гостинице (депозитные ячейки (сейфы), индивидуальные и электронные сейфы); 3. правильность выполнения стандартов поведения персонала в чрезвычайных ситуациях. 4. последовательность и грамотность действий дежурного персонала гостиницы при эвакуации людей; 5. точность выполнения положения пожарной безопасности и инструкции по мерам противопожарной безопасности на рабочем месте. 6. проявление гражданской позиции; 7. активное участие в военно-патриотических мероприятиях, объединениях, военных сборах; 8. использование профессиональных знаний в период военной службы. |

**Выполнение заданий**

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ. Билет № \_\_\_\_1\_\_\_\_

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций: ПК1,

ПК2, ПК3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,ОК5,ОК6,ОК7, ОК8,ОК9.

**Инструкция:**

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Применить телекоммуникационные средства при приеме заказа и оказании услуг
3. Продумать четкую цель разговора.
4. Описать потребность клиента и возможности гостиницы (номерной фонд).
5. Зафиксировать беседу.
6. Вы можете воспользоваться учебно-методической и справочной литературой, имеющейся на специальном столе, калькулятором.

**Время выполнения задания** –20мин.

**Оборудование:** калькулятор,бумага,ручка

**Текст задания № 1**:

Иванова Татьяна, старший администратор гостиницы приняла онлайн заявку на двойное бронирование одновременно двум гостям на одну и ту же дату в пиковый сезон. Ни один из гостей не аннулировал заявку.

Вопросы и задания:

1. Как должна поступить администратор в данной производственной ситуации (если прибудут оба клиента одновременно)?

2. Опишите операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.

3. Из каких специалистов состоит служба приема и размещения и с какими проблемами (трудностями) они сталкиваются в ежедневной работе?

4. Порядок оформления проживания в гостинице и оплата услуг.

**Текст задания № 2**:

Техническая служба гостиницы – одна из значимых и возглавляется главным инженером или инженером по эксплуатации здания. Технический отдел отвечает за безаварийную работу сложных систем жизнеобеспечения и их ремонт. В работе оборудования бывают сбои по техническим и иным причинам, устранить которые необходимо безотлагательно.

По приказу директора две горничные и слесарь-сантехник для устранения последствий прорыва водопровода работали в выходные дни (субботу и воскресенье) на участке устранения неисправностей.

1. Поясните порядок привлечения в гостинице к сверхурочным работам и правила их оплаты.

2. Перечислите основные системы жизнеобеспечения гостиниц и виды работ с инженерным оборудованием.

3. Характеристика обязанностей, знаний и профессиональных навыков, предъявляемых к работникам инженерно - технической службы гостиницы.

**Текст задания № 3**:

Гость одной из московских гостиниц обратился в органы по защите прав потребителей с жалобой на то, что гостиница включила в счет не только стоимость проживания, но и медицинскую страховку. Потребителю не сообщили об этой услуге при размещении. Администрация гостиницы категорически отказывала в окончательном расчете гостю и грозилась не выпустить его из отеля.

1. Правомерны ли действия администрации гостиницы в данном случае?

2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг – бесплатные и платные услуги.

3. Информация об услугах и порядок ее оформления для потребителей.

4. Порядок и способы разрешения рабочих ситуаций при обслуживании гостя дополнительными платными и бесплатными услугами.

**Текст задания № 4**:

Ночью, в 2.30 часов, постояльцев двух номеров курортной гостиницы категории 5 звезд, разбудил очень сильный шум в соседнем номере. Разбуженная этим шумом и возмущенная гостья отеля отправилась прямо в халате и тапочках к стойке приема и размещения.

1. Как успокоить женщину, которая к тому же является постоянной гостей отеля?

2. Перечислите виды «комплиментов» постоянным гостям, персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания

3. Какими основными навыками и знаниями должны владеть работники службы приема и размещения для решения конфликтных ситуаций?

4. Квалификационные уровни и требования к основным должностям работников туристской индустрии – менеджер службы приема и размещения.

**Текст задания № 5**:

Зачастую оценка работы обслуживающего персонала производится на основе отзывов, которые отель получает от своих гостей. Такая форма оценивания работы персонала позволяет обратить внимание на те стороны сферы гостеприимства, которые видны только с позиции гостей.

Разработка анкет, которые предлагают гостям для заполнения, как правило, возложена на сотрудников отдела маркетинга и рекламы при непосредственном участии персонала служб. В таких анкетах гостя просят оценить качество предлагаемых ему услуг, уровень сервиса, предоставляемого службами размещения, номерного фонда, ресторана, бизнес-центра и других отделов.

1. К какой области исследования относится анкетирование потребителей услуг и с какой фразы следует начинать этот опрос гостей?

2. Какие разделы должна содержать анкета? Предложите ее модель.

3. Какими способами удобнее всего проводить анкетирование гостей и какая система мотивации может быть предложена участникам анкетирования?

**Текст задания № 6**:

Вы - сотрудник экскурсионного бюро, являющегося структурным подразделением гостиницы. Гость говорит о том, что у него мало времени и он хочет осмотреть все достопримечательности города за одну экскурсию. Что вы можете для него сделать?

1. Какой вид экскурсии подойдет гостю больше всего в данном случае?

2. Опишите понятие и классификацию экскурсий.

3. Опишите порядок предоставления экскурсионных услуг гостям.

Гость, проживающий два дня в стандартном номере курортной гостиницы на берегу моря, обращается к супервайзеру с жалобами на то, что в его номере перестал работать кондиционер.

1. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер?

2. Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

3. Правила разрешения конфликтных ситуаций и работа с жалобами гостей.

**Текст задания № 7**:

Вы – супервайзер. Гость подготовил костюм, очень сильно испачканный им, и просит сдать его в прачечную. Он говорит вам о том, что через три часа ему нужен этот костюм абсолютно чистый, так как у него важное совещание. Но гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

1. Как правильно поступить в данной ситуации?

2. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

3. Расскажите о правилах поведения и общения с гостями в сложных ситуациях.

**Текст задания № 8**:

Рождественские каникулы Марина Павловна решила провести в горах, вдали от шумной столицы. Остановившись в туристской гостинице «Плаза», она сразу внесла предварительную оплату за 7 суток проживания в одноместном номере стоимостью проживания 2100 рублей в сутки.

В один из дней ее отдых был прерван срочным сообщением из дома. И за двое суток до окончания указанного в анкете срока проживания Марина Павловна покинула гостиницу, оплатив услугу транспортной доставки из гостиницы в аэропорт в размере 530 рублей.

Уже в самолете она вспомнила, что в спешке оставила за креслом в номере пакет с новой спортивной формой. Теперь ее мысли занимал вопрос, как можно вернуть свои забытые вещи?

1. Какие платежные документы оформляются при досрочном выезде гостя и на какую сумму они были оформлены в данной ситуации?

2. Порядок действия персонала гостиницы при обнаружении забытых гостями вещей.

3. Опишите сроки, порядок хранения и правила возврата забытых в гостинице потребителями личных вещей.

**Текст задания № 9**:

Вы – администратор бизнес – центра гостиницы. Гость хочет заказать переговорную комнату с гарантией конфиденциальности. На названную дату все комнаты арендованы.

1. Как вы поступите в данной ситуации?

2. Расскажите о правилах предоставления услуг бизнес – центра гостям.

3. Правила и сроки оплаты услуг бизнес- центра.

**Текст задания № 10**:

Горничная Иванова Наталья Сергеевна производила генеральную уборку в номере высшей категории. Выполняя дезинфекцию санитарных приборов в ванной комнате, она получила ожог верхних дыхательных путей. Административная комиссия установила, что при производстве уборочных работ горничная нарушила правила техники безопасности и не воспользовалась средствами индивидуальной защиты.

Получив стационарное лечение в течение трех недель, горничная вернулась на работу, где ей было предложено предоставить медицинскую справку с подтверждением возможности дальнейшей работы с химическими средствами без вреда для ее здоровья.

1. Подготовка горничной к работе. Перечень средств индивидуальной защиты и порядок их применения.

2. Последовательность и технология выполнения различных видов уборки.

3. Квалификационные уровни и требования к основным должностям работников туристской индустрии – горничная.

**Текст задания № 11**:

Вы – горничная отеля категории 5 звезд. На этаже к вам подходит гость и обращается с просьбой сходить в ближайший магазин и купить ему продукты по списку.

1. Как вы поступите в данной ситуации?

2. Приведите пример должностной инструкции горничной.

3. Планирование рабочего дня горничной.

4. Что представляет собой рабочий лист горничной?

**Текст задания № 12**:

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием».

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

1. Порядок подготовки ресторанного зала к обслуживанию – требования к содержанию предметов индивидуального пользования (столовое белье, посуда, приборы).

2. Формы обслуживания банкетов – банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

3. Определить в соответствии с требованиями должностной инструкции квалификационный уровень работника службы питания.

**Текст задания № 13**:

Вы - менеджер торгового зала ресторана гостиницы категории четыре звезды. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

1. Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

2. Порядок подготовки ресторанного зала к обслуживанию – последовательность предварительной сервировки столов.

3. Функциональные обязанности обслуживающего персонала предприятий службы питания.

4. Ответственность шеф-повара. Типы меню.

**Текст задания № 14**:

Уважаемый бизнесмен в условиях экономического кризиса понес большие убытки от вкладов в ценные бумаги. Приводя в порядок свои дела, и разбирая почту, случайно наталкивается на красочный буклет и приглашение на отдых в курортную гостиницу...

Приглашение было подписано лично директором отеля, с которым они некогда обсуждали инновационный проект, так и оставшийся без реализации.

Три часа спустя грустная домашняя обстановка сменилась бегущими пейзажами за окном уютного вагонного купе. А спустя 36 часов дружеское мужское рукопожатие скрепило не только надежду на активный отдых, но и желание возобновить полезное деловое сотрудничество...

1. Характеристика делового туризма.

2. Организация предоставления бизнес – услуг в гостинице.

3. Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.

**Текст задания № 15**:

Только что прибывший гость Красильников Евгений Иванович обращается к работнику службы приема и размещения с жалобой о том, что он забронировал номер с одной двуспальной кроватью, а из-за ошибки предыдущей смены в наличии остался только номер с двумя кроватями.

1. Составьте письменный ответ на жалобу гостя.

2. Что вы можете предложить гостю в данной ситуации?

3. Опишите порядок поселения гостя в номер по брони.

**Текст задания № 16**:

Одним из направлений товарной политики гостиницы является обеспечение конкурентоспособности гостиничного продукта за счет развития сферы дополнительных услуг для потребителей. При лицензировании и сертификации услуги размещения было указано на высокое качество предоставляемых дополнительных услуг, которые определяют степень успешной работы гостиничного предприятия.

1. Бесплатные дополнительные услуги в гостиницах.

2. Платные дополнительные услуги в гостиницах различных категорий.

3. Сопоставьте структуру предлагаемых дополнительных платных услуг в гостиницах категории три и пять звезд.

**Текст задания № 17**:

В сфере сервисных услуг известное изречение «кадры решают все» имеет реальное воплощение. Каждый работник гостиничной или ресторанной сферы напрямую или косвенно своим профессиональным мастерством и исполнительскими качествами влияет на выбор потребителей в пользу конкретного предприятия и его услуг. Поэтому подготовке и переподготовке кадров уделяется важное место в реализации программ качества.

Современные предприятия индустрии гостеприимства испытывают большие трудности в наборе и отборе профессионального персонала.

1. Назовите источники привлечения потенциальных сотрудников для замещения вакантных должностей и способы отбора работников индустрии гостеприимства.

2. В чем заключаются характерные особенности каждого из этих источников?

3. К какому из этих источников чаще всего прибегают современные российские гостиничные предприятия?

**Текст задания № 18**:

В перечень дополнительных услуг, предоставляемых бесплатно гостиницами всех категорий, входит услуга «побудка» гостя, то есть гость может попросить персонал гостиницы, чтобы его разбудили к определенному времени.

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

1. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице – бесплатные и платные услуги.

2. Дополнительная услуга гостиницы – побудка гостя.

3. Порядок поведения персонала гостиницы в конфликтных ситуациях и работа с жалобами гостей.

**Текст задания № 19**:

Немаловажную составляющую работы службы обслуживания номерного фонда составляет оборот постельного белья.

Замена постельного белья осуществляется в гостиницах в соответствии с категорией: раз в трое суток или чаще (в зависимости от категории гостиницы), при выезде гостей или сильном загрязнении, замена полотенец - каждый раз во время текущей уборки. Грязное белье отправляется в прачечную-химчистку.

1. Порядок смены постельного белья в российских гостиницах в зависимости от категории. Правила уборки постели.

2. Правила и виды маркировки, допустимые дефекты используемого белья.

3. Предложите образцы текста – напоминания о предотвращении хищения постельного белья в гостинице, текста – напоминания об экономии воды и охраны окружающей среды и экологии для гостей.

**Текст задания № 20**:

Вы - горничная дневной смены. Получив задание по уборке жилых номеров, Вы начинаете обход. В первом же номере Вас встречает гость.

Вопросы и задания:

1. Правила поведения и общения горничной с гостями.

2. Нормативы и последовательность проведения уборочных мероприятий в номерах гостиницы.

3. Текущая уборка жилого номера.

**Текст задания № 21**:

Вы – сотрудник сервис – бюро гостиницы категории 4 звезды. VIP – гость просит оказать визовую поддержку своему знакомому, который не собирается останавливаться в вашем отеле.

Вопросы и задания:

1. Как вы поступите в данной ситуации?

2. Расскажите о правилах и сроках предоставления услуги визовой поддержки в гостинице.

3. Виды виз.

**Текст задания № 22**:

Вы – супервайзер. Гость подготовил костюм, очень сильно испачканный им, и просит сдать его в прачечную. Он говорит вам о том, что через три часа ему нужен этот костюм абсолютно чистый, так как у него важное совещание. Но гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

1. Как правильно поступить в данной ситуации?

2. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

3. Расскажите о правилах поведения и общения с гостями в сложных ситуациях.

**Текст задания № 23**:

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

1. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

2. Порядок подготовки ресторанного зала к обслуживанию – требования к содержанию предметов индивидуального пользования (столовое белье, посуда, приборы).

3. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

**Текст задания № 24**:

Вы – заведующий отделом массовых мероприятий службы питания крупного курортного комплекса. Вам поступил заказ на проведение банкета-фуршета в ресторане.

1. Из предложенного списка продуктов и напитков составьте меню.

|  |  |
| --- | --- |
| Сладкие блюда | Фрукты, пирожные |
| Горячие напитки | Чай с лимоном |
| Винно-водочные и безалкогольные напитки | Водка, вино портвейн, вино сухое белое, вода минеральная. |
| Примечание: расстановка стеклянной посуды «елочкой», количество гостей 54 человека | |

Винно-водочные и безалкогольные напитки Водка, вино портвейн, вино сухое белое, вода минеральная.

Примечание: расстановка стеклянной посуды «елочкой», количество гостей 54 человека

2. По заданному меню рассчитайте количество посуды и приборов индивидуального и общего пользования; количество официантов для обслуживания.

3. Укажите стеклянную или хрустальную посуду, необходимую для сервировки.

4. Предложите схему расположения столов в зале.

**Текст задания № 25**:

Вы – супервайзер. Гость подготовил костюм, очень сильно испачканный им, и просит сдать его в прачечную. Он говорит вам о том, что через три часа ему нужен этот костюм абсолютно чистый, так как у него важное совещание. Но гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

1. Как правильно поступить в данной ситуации?

2. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

3. Расскажите о правилах поведения персонала и общения с гостями в сложных ситуациях.

**Текст задания № 26**:

Из отзыва гостя: «Приехали в Беларусь на майские праздники, а бронь нашу сняли по неизвестной причине (по словам администратора не дозвонились, чтобы уточнить приедем мы или нет). А мы семь часов в дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует. Два часа ругани у администратора и для нас снимают бронь каких-то "важных" людей, которые может быть соизволят явиться в заказанный нами месяц назад коттедж. Правда заплатить пришлось по новой цене. Все же администратор-новичок молодец, не оставила нас на улице…»

1. Как следовало повести себя администратору в данной производственной ситуации?

2. Правила урегулирования конфликтных ситуаций и работа с жалобами гостей.

3. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.

4. Назовите перечень документов строгой отчетности, необходимой для учета использования номерного фонда гостиницы.

**Текст задания № 27**:

Наиболее серьезную опасность для жизни и здоровья гостей и персонала гостиницы, сохранности их имущества, а также имущества и здания гостиницы представляют пожары. Поэтому в гостиницах важное значение имеет обеспечение защиты зданий, помещений и людей от пожара.

Как показывает практика, большинство сотрудников при срабатывании сис¬темы оповещения не знают, какими должны быть их действия, и в связи с этим бывает очень полезным проводить тренинги на знание персоналом процедур эвакуации и поведения при пожаре. Для повыше¬ния уровня знаний сотрудников отеля требуется регулярно проводить ин-структажи с привлечением инспекторов-профессионалов. Особенно это относится к службе горничных, сотрудники которой наиболее часто бывают на гостевых этажах и в номерах отеля.

1. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах - проведение организационных мероприятий.

2. Проведение противопожарной профилактики и подготовки персонала. Инструктаж по пожарной безопасности.

3. Действия персонала службы эксплуатации номерного фонда в случае пожара.

**Текст задания № 28**:

Александр Круглов только что принят в гостиницу «Центральная» на должность начальника службы приема и размещения гостей. Александр приехал из другого города, и директор разрешил ему пожить в отеле некоторое время, пока он не снимет квартиру.

Александр приехал в отель около 18.00 часов вечера. У стойки регистрации были гости, с которыми работали два администратора. Александр решил задержаться, чтобы понаблюдать за происходящим, и узнать, как работают его будущие подчиненные.

Первый гость, которого он заметил, попросил ключ от номера. Администратор Ольга, попросила гостя назвать имя и, проверив информацию по системе, выдала ключ.

Второй гость обратился с жалобой на то, что его номер не убран. Администратор Елена сказала гостю, что горничных уже нет, и она не знает, что делать.

Третий гость обратился с просьбой использовать ячейку сейфа. Администратор Ольга ему ответила, что свободных ячеек нет, так как к некоторым утеряны ключи.

1. Что из того, что заметил Александр, было сделано неправильно?

2. Что могла бы предпринять Елена, чтобы решить проблему рассерженного гостя по поводу неубранного номера? Составьте письменный ответ на жалобу гостя.

**Текст задания № 29**:

Недавно прибывший и заселившийся в номер гость, обращается к администратору службы приема и размещения с жалобой на то, что в номере не работает свет в ванной. Администратор связывается с соответствующим отделом технической службы. Электрик, разобравшись, в чем заключается проблема, говорит, что для устранения неполадок потребуется не меньше двух часов времени.

1. Что можно предложить гостю в этой ситуации?

2. Опишите действия администратора при нестандартных ситуациях, связанных с техническими проблемами и неполадками.

**Текст задания № 30**:

Гость обращается к работнику службы приема и размещения с проблемой поломки пульта от телевизора в номере. Пульт, как оказалось, ремонту не подлежит, так как гость сам случайно уронил его в ванну с водой.

1. Как должен поступить администратор в этой ситуации?

2. Расскажите о правилах поведения персонала и общения с гостями в сложных ситуациях.

3. Заполните форму акта порчи гостем имущества гостиницы.

**Текст задания № 31**:

Вы – супервайзер. Гость подготовил костюм, очень сильно испачканный им, и просит сдать его в прачечную. Он говорит вам о том, что через три часа ему нужен этот костюм абсолютно чистый, так как у него важное совещание. Но гость настаивает на влажной чистке костюма, который может быть подвергнут только химической обработке.

1. Как правильно поступить в данной ситуации?

2. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

3. Расскажите о правилах поведения персонала и общения с гостями в сложных ситуациях.

**Текст задания № 32**:

Вы – администратор бизнес – центра гостиницы. Гость хочет заказать переговорную комнату с гарантией конфиденциальности. На названную дату все комнаты арендованы.

1. Как вы поступите в данной ситуации?

2. Расскажите о правилах предоставления услуг бизнес – центра гостям.

3. Правила и сроки оплаты услуг бизнес- центра.

**Текст задания № 33**:

Вы – официант службы Room service (обслуживание питанием в номерах гостиницы). Утром вы доставили заказанный по карточке завтрак к номеру, но дверь не открывают.

Вопросы и задания:

1. Как вы поступите в данной ситуации?

2. Опишите технологию приема заказа и обслуживания питанием в номерах гостиницы.

3. Правила комплектации сервировочной тележки.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

**Инструкция:**

1. Внимательно изучите информационный блок пакета экзаменатора
2. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменующихся

**Время выполнения задания – 10 мин. Оборудование:** калькулятор

**Литература для экзаменующихся (справочная, методическая и др.*):***

Нормативно-правовой акт «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

**Дополнительные материалы для экзаменатора:** бланки,образцы документов учета движения номерного фонда

**Критерии оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Коды проверяемых компетенций | Показатели оценки результата | **Нормативный документ**  **Оценка**  **(да /нет)** |
| ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. | - правильная организация рабочего места дежурного по этажу, обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы;  - культура межличностного отношения;  - правильность оформления заявок на все виды дополнительных платных услуг;  - полнота и последовательность исполнения заявок;  - правильность оформления платежных документов за оказанные дополнительные услуги;  - грамотное формирование сменного задания на производство уборочных работ;  - своевременность и точность подачи заявок на устранение технических неполадок и контроль их исполнения персоналом технической службы;  - правильная комплектация тележки для горничных;  - качественное выполнение уборочных работ;  - правильность учета и организации оборота постельного белья;  - точность выполнения рекомендаций и инструкций по охране труда при проведении уборочных и ремонтных работ в жилом номере и нежилых помещениях. | да |
| ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). | * полнота и последовательность приема заказа на предоставление услуги питания в номер;   - последовательность приема заявки и передачи ее на исполнение в кухню;  - оформление чека и порядок включения суммы в счет на проживания;  - правильность сервировки в номере;  - правильность комплектации сервировочной тележки room-service;  - точность и аккуратность подачи блюд и напитков;  - правильность формирования акта на возмещение ущерба при порче личных вещей проживающих;  - точность исполнения правил безопасной работы с оборудованием при доставке и раздаче готовых блюд. | да |
| ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. | * правильность ведения документации на этаже по учету оборудования и инвентаря гостиницы; * правильность заполнения инвентаризационной ведомости по итогам инвентаризации имущества гостиницы; * правильность составления акта на списание инвентаря и оборудования гостиницы в связи с истечением сроков службы (преждевременного износа или утраты); * грамотное формирование акта на возмещение ущерба имуществу гостиницы, причиненного гостем согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в Российской Федерации. | да |
| ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. | * организация услуг хранения ценных вещей и багажа гостей; * правильность заполнения документации при хранении личных вещей проживающих в гостинице (депозитные ячейки (сейфы), индивидуальные электронные сейфы); * правильность выполнения стандартов поведения персонала в чрезвычайных ситуациях; * последовательность и грамотность действий дежурного персонала гостиницы при эвакуации людей; * точность выполнения положения пожарной безопасности и инструкции по мерам противопожарной безопасности на рабочем месте. | да |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | * демонстрация интереса к будущей профессии |  |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг;   * - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач; | да |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области обслуживания потребителей гостиничных услуг | да |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - эффективный поиск необходимой информации;  - использование различных источников, включая электронные | да |
| ОК 5. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | да |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. | да |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | - самоанализ и коррекция результатов собственной работы;  - проявление ответственности за работу подчиненных | да |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня;  - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля | да |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | да |

# Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

**Основные источники:**

1 Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 : учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/55904.html

2 Деятельность службы безопасности гостиницы: учебное пособие для студентов направления подготовки «Гостиничное дело», «Экономическая безопасность» / Е. И. Макринова, Е. С. Переверзева, В. В. Григорьева, Е. О. Святая ; под редакцией Т. С. Кулакова. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2017. — 144 c. — ISBN 978-5-4383-0162-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/73640.html

3 Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 c. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: [http://www.iprbookshop.ru/75021.html](http://www.iprbookshop.ru/75021.html%20%0d2)

4 Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 c. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/72410.html

5 Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 c. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83130.html

6 Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 c. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83149.html

7 Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва: Дашков и К, 2018. — 284 c. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/85647.html

8 Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 c. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75213.html

9 Информационные технологии в туристической индустрии. Учебное пособие. Есаулова С.П., 2019, Ай Пи Эр Медиа

10 Менеджмент в сервисе. Учебное пособие. Мальшина Н.А., 2019, Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа

11 Технологии гостиничной деятельности. Учебное пособие. Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б., 2019, Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа

12 Инновации в гостиничной деятельности. Учебное пособие. Сафронова Т.Н., 2018. Сибирский Федеральный Университет

13 Введение в гостеприимство. Уокер Джон Р., 2017, ЮНИТИ – ДАНА

14 Технологии комфорта. Учебное пособие. Аносова Т.Г., Танчев Ж., 2016. Уральский Федеральный Университет, ЭБС АСВ

15 Организация планирования деятельности предприятий сервиса. Учебное пособие. Казакевич Т.А., 2015, Интермедия

16 Гостиничное дело. Практикум. 2016. Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»

17 Процессное управление в сервисе. Учебное пособие. Ильина О.В., Копылова Т.В, Хныкина Т.С., Стародубцев Г.Ю., 2018. Санкт – Петербургский политехнический университет Петра Вликого

18 Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда. Учебное пособие. Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю., Радишаускас Т.А., 2016. Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя

19 Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания. Арифуллин М.В., Путрик Ю.С., Ефимова Г.Н., Караневский П.И., Макушева О.Н., Потапова С.А., Троицкая Н.Г., 2017, Московский гуманитарный университет.

**Дополнительные источники:**

|  |
| --- |
| 1 Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник / Асанова И.М., «Гриф», -2014, -288 с. |
| 2 Организация и технология гостиничного обслуживания. / Под ред. Ляпина А.Ю.(8-е изд., стер.) учебник. - М.:ПрофОбрИздат, 2014. - 208 с. |
| 3 Организация культурно-досуговой деятельности (1-е изд.) учебник / Асанова И.М., - М.: «Гриф», -2014, -192 с. |
| 4 Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. А.В. Сорокина: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.-304с. |
| 5 Технология и организация гостиничных услуг (2-е изд., испр.) учебное пособие / Арбузова Н.Ю. -М.: «Гриф»., 2014. -224 с. |
| 6 Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин, -М.: «Гриф», 2014.-511 с. |

1. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 240 с.
2. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г.Можаева, Г.В. Рыбачек- М.: Альфа-М:ИНФРА-М, 2018 - 240 с.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие / А.Д. Чудновский , М.А.Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова - М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2017 - 400 с.

10 История гостеприимства: практикум:учеб.пособие / Н.Г.Можаева, М.В.Камшечко- М.: ИД "ФОРУМ":ИНФРА-М, 2019 - 120 с.

1. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 6-е изд.,перераб. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 240 с.
2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /И.И.Потапова - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 320 с.
3. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования /М.А.Ёхина. - 2-е изд.,испр. и доп. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 304 с.
4. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш.образования / Н.В.Корнеев, Ю.В.Корнеева. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 288 с.

15 Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие / Г. Н. Ефимова. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 c. — ISBN 978-5-98079-807-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/14520.html

16 Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство: учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 c. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/12699.html

17 Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 240 c. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/7029.html

18 Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 c. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/939.html

19 Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 352 c. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/40876.html (

20 Дмитриев, А. В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебное пособие / А. В. Дмитриев, Л. Н. Иванова-Швец. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 112 c. — ISBN 978-5-374-00275-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/10903.html

**Интернет-ресурсы:**

* http://www.hoteline.ru
* <http://www.goste.ru>
* http://www.hotelcentr.ru
* <http://www.hotelkosmos.ru> и др.

Лицензионный программный учебно-тренировочный комплекс автоматизации Сан-Сити Sand Soft «Отель 5.0».