

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 14.10.2023

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.01.2 «Практикум «Администратор гостиницы»**

Направление подготовки:  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

Направленность (профиль):  
**«Туризм и индустрия гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**



# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области управления ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства;
- углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства	ИПК-2.1 Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.3. Осуществляет формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности организаций сферы туризм и гостеприимства ИПК-2.4. Использует программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности	<b>Знает:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах <b>Умеет:</b> оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>Владеет:</b> стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц WSR "Администрирова ние отелей"
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИПК-4.1. Выбирает и применяет современные технологии обслуживания гостей ИПК-4.2. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества предоставляемых услуг ИПК-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования	<b>Знает:</b> роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; в приобретении лояльности гостя к отелю <b>Умеет:</b> эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; предоставлять качественный сервис различным категориям гостей <b>Владеет:</b> навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц WSR "Туризм" WSR"Администри рование отелей" WSR "Туроператорская деятельность"

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Дисциплина по выбору).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>34 / 12</b>
занятия лекционного типа (лекции)	8 / 2
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 / 8
<b>лабораторные работы</b>	- / -
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>76 / 94</b>
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	76 / 94
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
<b>Контроль (часы на экзамен, зачет)</b>	<b>- / 4</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>зачет</b>

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

#### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4  ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	<b>Тема № 1. Структура соподчинения работников гостиницы.</b>	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 1. Структура соподчинения работников гостиницы.			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 11	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4  ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	<b>ТЕМА 2. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы</b>	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 2. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 11	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4	<b>ТЕМА 3. Требования профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»</b>	1 / 1				Устный/письменный опрос.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	Практическое занятие № 3. Требования профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»			3 / 1		Практическая работа.
	Самостоятельная работа.				10 / 12	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4  ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	<b>ТЕМА 4.</b> Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 1-4
	Практическое занятие № 4. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 12	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4  ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	<b>ТЕМА 5.</b> Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 5. Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 12	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4  ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	<b>ТЕМА 6.</b> Правила общения администратора гостиницы с клиентами	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 6. Правила общения администратора гостиницы с клиентами			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 12	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4  ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	<b>ТЕМА 7.</b> Стандарты обслуживания администратором гостиницы	1 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 7. Стандарты обслуживания администратором гостиницы			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 12	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4  ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	<b>ТЕМА 8.</b> Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 5-8
	Практическое занятие № 8. Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 12	
	<b>ИТОГО</b>	<b>8 / 2</b>	<b>- / -</b>	<b>24 / 8</b>	<b>76 / 94</b>	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

*Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.*

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

*В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.*

*Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).*

*Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.*

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях**

*Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является*

*обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.*

*Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:*

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;*
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;*
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.*

*Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.*

Практическая подготовка предусматривает выполнение всех практических заданий на практических занятиях.

#### **4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;*
- подготовка эссе, рефератов, сообщений, презентаций;*
- работу с ресурсами Интернет;*
- изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий;*
- подготовку к тестированию по темам курса.*

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

#### **4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы**

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 432 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=391793> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей
2. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2020. - 298 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=351578> (дата обращения: 15.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей
3. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - Документ read. - Москва : Форум [и др.], 2020. - 120 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=352791> (дата обращения: 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей
4. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 320 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=398222> (дата обращения: 31.05.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей
5. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Практикум "Администратор гостиницы" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Гостеприимство и межкультур. коммуникации" ; сост. И. А. Емелина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2019. - 1,68 МБ, 18 с. - URL: [http://elibr.tolgas.ru/publ/Metod\\_PRAGb\\_BGDGR\\_25.04.2019.pdf](http://elibr.tolgas.ru/publ/Metod_PRAGb_BGDGR_25.04.2019.pdf) (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

#### Дополнительная литература

6. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Москва : Академия, 2012. - 42,3 МБ. - CD-ROM.
7. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - Москва : Академия, 2012. - 256 с. : ил.
8. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 318 с. : ил., табл. - URL: <https://znanium.com/read?id=372078> (дата обращения: 29.12.2020). - Режим доступа: для авториз. Пользователей
9. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", "Соц.-культур. сервис и туризм" и "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. - 511 с. : табл. - URL:



<https://znanium.com/read?id=398937> (дата обращения: 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. Пользователей

10. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. для нач. проф. образования : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. Ю. Ляпина под ред. А. Ю. Лапина. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2007. - 208 с. : ил., табл.

11. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - Москва : Дашков и К, 2014. - 175 с. : табл.

12. Слайд-лекции по дисциплине "Практикум "Администратор гостиницы". Темы: 1, 2, 3 [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Туризм и гостиничное дело"] ; сост. И. А. Емелина. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 34,7 МБ, 117 с. : ил.. - CD-ROM.

13. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 493 с. : табл. - URL: <https://znanium.com/read?id=372104> (дата обращения: 18.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

14. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - Москва : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

## 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgaz.ru/> - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
6. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.

## 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный/письменный опрос	8	5	40
Практические работы	8	5	40
Тестирование по темам лекционных занятий	2	8	16
Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины	1	4	4
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые практические работы

#### Практическое занятие № 1. Структура соподчинения работников гостиницы.

Составить схему взаимодействия администратора гостиницы с сотрудниками других отделов гостиницы Реферирование статей периодических изданий («Гостиничное дело», «Отель») на тему: Администратор гостиницы, его функциональные обязанности.

#### Практическое занятие № 2. Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы

Индивидуальное задание по содержанию документов:

– Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС)

– Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) Начало действия документа - 17.02.2015. Приложение № 8 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

– "ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст) Документ введен в действие с 1 января 2013 года. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Начало действия документа - 21.10.2015 в части требований к администратору гостиницы

#### Практическое занятие № 3. Требования профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»

Индивидуальное задание по содержанию профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»

#### Практическое занятие № 4. Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.

Составить должностную инструкцию администратора службы приема и размещения

#### Практическое занятие № 5. Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы

- Разработать технологический стандарт по следующим технологиям:
- Прием и регистрация гостей
- Порядок предоставления информации гостю.

- Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.
- Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги. Порядок возврата денежных сумм гостям.
- Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- Процедура выписки гостя
- Передача дел и отчетов по окончании смены

#### **Практическое занятие № 6. Правила общения администратора гостиницы с клиентами.**

Решение ситуационных задач Ролевая игра «Рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий»

#### **Практическое занятие № 7. Стандарты обслуживания администратором гостиницы.**

Разработать стандарт обслуживания VIP гостей, стандарт обслуживания лиц с ОВЗ. Решение задач «Определение удовлетворенность потребителей качеством оказываемых услуг администратором гостиницы» Решение задач «Определение приоритетности характеристик качества обслуживания администратором гостиницы» Решение задач «Определение приоритета направлений для улучшения качества обслуживания администратором гостиницы.

#### **Практическое занятие № 8. Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей.**

Разработать лист контроля за соблюдением стандарта работы администратора гостиницы

### **8.2.2. Типовые вопросы для устного/письменного опроса**

#### **Тема 1 Структура соподчинения работников гостиницы.**

1. Раскройте понятие «Организационная структура управления гостиницы»
2. Как называется элемент ОСУ, представляющий собой организационно обособленное, самостоятельное объединение людей или самостоятельный орган в структуре управления с учетом общности интересов и выполняемых функций
3. Какое разделение управленческого труда демонстрирует последовательность подчинения должностей, направление делегирования полномочий, а также движение приказов, распоряжений и т.д
4. При каких типах ОСУ вероятность возникновения конфликтов в коллективе очень высокая
5. В чем суть делегирования?
6. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала.
7. Назовите нормативные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения
8. Охарактеризуйте функциональные обязанности администратора службы приема и размещения
9. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения?

#### **Тема 2 Требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов к администратору гостиницы.**

1. В каком нормативно-правовом документе изложены основы стандартизации в РФ?
2. Назовите государственный орган исполнительной власти по стандартизации.
3. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?

4. Что относится к документам в области стандартизации, используемым на территории Российской Федерации?
5. Какие организации могут разрабатывать стандарты организаций?
6. Кем должен соблюдаться стандарт организации?

### **Тема 3 Требования профессиональных стандартов.**

1. Какие факторы, на ваш взгляд, актуализируют сегодня внимание руководства гостиничных предприятий страны и нашего города в частности к процессу формирования качественного кадрового потенциала предприятия индустрии гостеприимства?
2. Назовите утвержденные отраслевые профессиональные стандарты
3. Назовите обобщенные трудовые функции профессионального стандарта «Работник по приему и размещению»

### **Тема 4 Внутриорганизационные документы, регламентирующие деятельность администратора гостиницы.**

1. Как часто обслуживающий персонал средств размещения (кроме линейного) должен повышать квалификацию?
2. В каком документе содержатся квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, осуществляющих экскурсионную, турагентскую, туроператорскую и гостиничную деятельность?
3. В каком документе должны быть зафиксированы правила поведения персонала, процедуры и технология обслуживания туристов (гостей)
4. К какой группе обслуживающего персонала относятся консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен) и т. п.
5. При какой численности работников в организации должна создаваться служба охраны труда или вводиться должность специалиста по охране труда?
6. Какие ключевые принципы и цели должна преследовать политика в области охраны труда, принимаемая в гостинице?
7. Какой процент руководящих работников высшего и среднего звена управления средства размещения, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства, даст предприятию 5 баллов в системе оценки гостиницы на категорию?

### **Тема 5. Технологические операции, выполняемые администратором гостиницы**

1. Опишите порядок регистрации гражданина Российской Федерации
2. Опишите порядок регистрации иностранного гражданина
3. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с категориями гостей: повторные гости, члены туристских групп, VIP гости, командированные.
4. Опишите порядок расчета с гостем при заезде
5. Опишите порядок окончательного расчета с гостем при выезде
6. Порядок возврата денежных средств гостю.
7. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету.

### **Тема 6 Правила общения администратора гостиницы с клиентами**

1. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.
2. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.

### **Тема 7 Стандарты обслуживания администратором гостиницы**

1. Дайте определение понятию «стандарты обслуживания».
2. На каких внутриорганизационных документах основывается разработка стандарта организации?
3. Объясните назначение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии.

4. Какие основные группы стандартов обслуживания выделяют? Чем они отличаются друг от друга?
5. Перечислите возможные эффекты и результаты от внедрения стандартов.
6. Каким критериям должны соответствовать стандарты работы персонала?
7. Назовите алгоритм разработки стандартов работы персонала и обслуживания клиентов.
8. Перечислите правила создания рабочей группы по разработке стандартов.
9. Назовите этапы внедрения утвержденных стандартов.
10. Назовите основные положения «Стандартов внешнего вида сотрудников гостиницы».
11. Какие качества требуют от работников гостиниц «Стандарты поведения»? В чем их главная задача?
12. Раскройте содержание «Стандартов обслуживания гостей». Какие требования к обслуживанию прописаны в «Международных регламентах обслуживания в гостиницах»?
13. Что необходимо и чего нельзя делать в телефонном общении?
14. Каких правил должны придерживаться сотрудники и руководство при соблюдении «Стандартов поведения в конфликтных ситуациях»?
15. Назовите правила работы персонала с возможными жалобами клиентов.
15. В чем заключаются особенности «Стандартов обслуживания отдельных категорий клиентов (иностранцев, туристов, VIP-гостей)»?

#### **Тема 8 Контроль исполнения администратором гостиницы должностных обязанностей**

1. Понятие и методы контроля исполнения администратором гостиницы указаний руководства гостиницы
2. Методы оценки качества обслуживания администратором гостиницы
3. Перечислите правила охраны труда,
4. Каковы основные требования производственной санитарии и гигиены.

#### **Типовые тестовые задания по темам**

(ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.4; ПК-4: ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.4):

1. Какой этап следует после получения заявки при гарантированном бронировании?
2. Регистрация иностранных граждан, прибывших в РФ и проживающих в гостиницах, осуществляется ...
3. Взимается ли с иностранного клиента гостиницей государственная пошлина, если она является первым пунктом назначения после пересечения иностранцем границы?
4. В скольких экземплярах заполняется анкета при регистрации гостя?
5. В течение какого срока гостиница может держать паспорт иностранного гражданина для постановки его на миграционный учет?
6. В течение какого срока гостиница обязана снять с миграционного учета иностранного гражданина
7. Можно ли ставить на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, и уже состоящего на миграционном учете в другом месте пребывания
8. Нужно ли ставить иностранного гражданина на миграционный учет, если он заехал в гостиницу на несколько часов?
9. Бланк какого документа утвержден приказом ФМС от 11 сентября 2012 г. № 288 «Об утверждении административного регламента предоставления ФМС государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».
10. Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет?



11. Можно ли ставить ли на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, который въехал на территорию РФ более 3-х дней назад.
12. Какими способами гостиницы имеют право передавать анкеты гостей в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС?
13. В какие сроки должна производиться передача учетных документов в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС
14. Бланк уведомления о прибытии в место пребывания заполняется при регистрации  
...
15. В скольких экземплярах заполняется бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания»?
16. Бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания» заполняет...
17. Каким образом происходит снятие с миграционного учета?
18. Как поступить, если иностранный гражданин, прибывший в гостиницу, заявляет, что утратил миграционную карту (украли, потерял и т.д.)?
19. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?
20. Приравниваются ли бланки строгой отчетности к чеку контрольно-кассовой техники?
21. Может ли гостиница при оказании услуг населению использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности
22. Порядок действий уполномоченного лица при оплате гостиничных услуг клиентом платежной картой:
23. Возврат денежной суммы покупателю производится из операционной кассы организации по чеку, выданному в данной кассе, и только при наличии подписи директора (заведующего) или его заместителя на чеке. На сумму возврата оформляется акт о возврате денег по форме КМ-3. В конце дня чек на аванс, наклеенный на лист бумаги, вместе с актом передается в бухгалтерию. Это описание технологии возврата авансов, полученных за наличный расчет...
24. Карточки, при помощи которых платежи осуществляются списанием средств непосредственно с текущего счета собственника карточки
25. Если кредитная карточка признана недействительной после двойной проверки, работники должны
26. Вправе ли гостиница при расчетах с юридическими лицами проводить расчет с применением БСО вместо чека ККТ?
27. Кто разрабатывает и утверждает формы бланков документов для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в гостиницах?
28. Может ли сотрудник гостиницы выдавать гостю счет, не являющийся БСО?
29. Вправе ли организация и индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги населению, использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности?
30. Каким образом может изготавливаться БСО?
31. Подтверждает ли выписанный счет гостю, не являющийся БСО, факт оплаты?
32. Обязан ли покупатель услуги или товара хранить чеки ККТ
33. Когда были утверждены действующие Правила предоставления гостиничных услуг
34. Правила предоставления гостиничных услуг, утвержденные Правительством РФ, распространяются на деятельность
35. Малое средство размещения – это
36. Могут ли гостиницы работать без свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации
37. Может ли быть заключен договор при предъявлении потребителем служебного удостоверения?

38. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании ...

39. Все средства размещения обязаны обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

40. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять

41. Может ли стоимость гостиничных услуг превышать размер максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг

42. Может ли исполнитель гостиничной услуги оказывать дополнительные услуги за плату без согласия потребителя?

43. Может ли гостиница обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг?

44. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается

45. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

*Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.*

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к дифференцированному зачету (ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.4; ПК-4: ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.4):**

1. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения
2. Стандартное оборудование службы приема и размещения
3. Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
4. Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
5. Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.
6. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы
7. Квалификационная характеристика должности администратор гостиницы
8. Квалификационные характеристики должности менеджер службы приема и размещения
9. Критерии балльной оценки персонала гостиниц и иных средств размещения при проведении классификации гостиницы.
10. Критерии оценки обслуживающего персонала по ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
11. Основные и дополнительные требования к администратору гостиницы по ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
12. Охрана труда и проверка знаний по охране труда администратора гостиницы
13. Профессиональный стандарт: понятие, их назначение.
14. Положения профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»

15. Виды внутриорганизационных документов
16. Правила внутреннего трудового распорядка
17. Положение о подразделении
18. Должностные инструкции: понятие, задачи и правила составления, структура
19. Стандарт организации
20. Критерии, которым должны соответствовать эффективные стандарты работы персонала и обслуживания клиентов
21. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя
22. Стандарт регистрации
23. Стандарт выписки
24. Стандарт действий в случае заявления гостя о технической неисправности в номере.
25. Стандарт приема иностранных граждан
26. Стандарт размещения групп туристов
27. Стандарт обслуживания VIP-гостей
28. Алгоритм разработки стандартов обслуживания службы приема и размещения
29. Порядок организации разработки стандартов в компании
30. Порядок внедрения стандартов службы приема и размещения в гостинице
31. Понятие и методы контроля исполнения администратором гостиницы указаний руководства гостиницы
32. Методы оценки качества обслуживания администратором гостиницы
33. Система качества службы приема и размещения
34. Контроль качества обслуживания администратором гостиницы
35. Контроль за соблюдением администратором гостиницы трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены
36. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации
37. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.
38. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятия.

### **Примерный тест промежуточной аттестации**

(ПК-2: ИПК-2.1-ИПК-2.4; ПК-4: ИПК-4.1, ИПК-4.2, ИПК-4.4):

1. Какой этап следует после получения заявки при гарантированном бронировании?
2. Регистрация иностранных граждан, прибывших в РФ и проживающих в гостиницах, осуществляется ...
3. Взимается ли с иностранного клиента гостиницей государственную пошлину, если она является первым пунктом назначения после пересечения иностранцем границы?
4. В скольких экземплярах заполняется анкета при регистрации гостя?
5. В течение какого срока гостиница может держать паспорт иностранного гражданина для постановки его на миграционный учет?
6. В течение какого срока гостиница обязана снять с миграционного учета иностранного гражданина
7. Можно ли ставить на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, и уже состоящего на миграционном учете в другом месте пребывания
8. Нужно ли ставить иностранного гражданина на миграционный учет, если он заехал в гостиницу на несколько часов?
9. Бланк какого документа утвержден приказом ФМС от 11 сентября 2012 г. № 288 «Об утверждении административного регламента предоставления ФМС государственной услуги

по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

10. Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет?

11. Можно ли ставить на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, который въехал на территорию РФ более 3-х дней назад.

12. Какими способами гостиницы имеют право передавать анкеты гостей в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС?

13. В какие сроки должна производиться передача учетных документов в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС?

14. Бланк уведомления о прибытии в место пребывания заполняется при регистрации

...

15. В скольких экземплярах заполняется бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания»?

16. Бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания» заполняет...

17. Каким образом происходит снятие с миграционного учета?

18. Как поступить, если иностранный гражданин, прибывший в гостиницу, заявляет, что утратил миграционную карту (украли, потерял и т.д.)?

19. Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?

20. Приравниваются ли бланки строгой отчетности к чеку контрольно-кассовой техники?

21. Может ли гостиница при оказании услуг населению использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности?

22. Порядок действий уполномоченного лица при оплате гостиничных услуг клиентом платежной картой:

23. Возврат денежной суммы покупателю производится из операционной кассы организации по чеку, выданному в данной кассе, и только при наличии подписи директора (заведующего) или его заместителя на чеке. На сумму возврата оформляется акт о возврате денег по форме КМ-3. В конце дня чек на аванс, наклеенный на лист бумаги, вместе с актом передается в бухгалтерию. Это описание технологии возврата авансов, полученных за наличный расчет...

24. Карточки, при помощи которых платежи осуществляются списанием средств непосредственно с текущего счета собственника карточки

25. Если кредитная карточка признана недействительной после двойной проверки, работники должны

26. Вправе ли гостиница при расчетах с юридическими лицами проводить расчет с применением БСО вместо чека ККТ?

27. Кто разрабатывает и утверждает формы бланков документов для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в гостиницах?

28. Может ли сотрудник гостиницы выдавать гостю счет, не являющийся БСО?

29. Вправе ли организация и индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги населению, использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности?

30. Каким образом может изготавливаться БСО?

31. Подтверждает ли выписанный счет гостю, не являющийся БСО, факт оплаты?

32. Обязан ли покупатель услуги или товара хранить чеки ККТ?

33. Когда были утверждены действующие Правила предоставления гостиничных услуг?

34. Правила предоставления гостиничных услуг, утвержденные Правительством РФ распространяются на деятельность

35. Малое средство размещения – это

36. Могут ли гостиницы работать без свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации

37. Может ли быть заключен договор при предъявлении потребителем служебного удостоверения?

38. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании ...

39. Все средства размещения обязаны обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

40. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять

41. Может ли стоимость гостиничных услуг превышать размер максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг

42. Может ли исполнитель гостиничной услуги оказывать дополнительные услуги за плату без согласия потребителя?

43. Может ли гостиница обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг?

44. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается

45. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации

