**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«УЧЕБНО - КУРСОВОЙ КОМБИНАТ»**

**(АНО ДПО «УКК»)**

**Программа профессионального обучения**

**по профессиям рабочих, должностям служащих**

**АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)**

**Квалификация: администратор гостиницы (дома отдыха)**

**Код профессии: 20063**

**Разработал: Полищук Ирина Дмитриевна**

**г. Севастополь**

**2023**

1. **Пояснительная записка**

 Программа направленна на получение профессии обучающихся в организации дополнительного профессионального образования.

Программа профессионального обучения направлена на обучение лиц по профессии рабочего или должности служащего 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха), с учетом требований профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей». К освоению программы допускаются учащиеся не моложе 18 лет. Медицинские ограничения регламентированы перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Лица, освоившие программу профессиональной подготовки и прошедшие итоговую аттестацию, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего. Квалификация выпускника: Администратор гостиницы (дома отдыха).

* 1. **Цель программы.**

 Формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности. Оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения

* 1. **Перечень профессиональных компетенций учащихся, качественное изменение которых осуществляется в результате выполнения реализации программы.**

**Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих**

**профессиональных компетенций:**

1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и

персонале

2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в

соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения

для поддержания требуемого уровня качества

**Программа направлена на освоение следующих общепрофессиональных**

**компетенций:**

1. Определять место, цели, назначение и экономическую значимость, и направления

развития будущей области профессиональной деятельности.

2. Организовывать собственную профессиональную деятельность и деятельность

подчиненного персонала, исходя из поставленных задач.

3. Организовывать собственное профессиональное развитие и самообразование в

целях эффективной профессиональной и личностной самореализации и развития карьеры.

4. Оценивать качество результатов собственной деятельности и деятельности

подчиненного персонала с целью ее совершенствования.

5. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации из широкого набора

источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и

развития собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного

персонала.

6. Использовать информационно-коммуникационные технологии, в т. ч.

специализированные программные продукты для решения профессиональных задач и

личностного развития.

* 1. **Содержание программы разрабатывается с учетом действующего законодательства и нормативных актов по выбранной дисциплине.**

▪ Федеральный закон от 29.12.2013 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 6 февраля 2020 г. N9-ФЗ).

▪ Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения";

▪ Дополнительная профессиональная программа разработана с учетом требований профессиональных стандартов, квалификационных требований, указанные в квалификационных справочникам по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям/профессиям, входящих в состав укрупнѐнной группы 43.00.00 Сервис и туризм и профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей»

▪ Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. №148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов».

▪ Приказ Минобрнауки России от 23 августа 2017 г. №816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

▪ локальные акты АНО ДПО «УКК», утверждённые в установленном порядке.

▪ иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.

* 1. **Задачи программы.**

**В результате изучения программы обучающийся должен уметь:**

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися

к гостиничной деятельности;

- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по

правовому регулированию гостиничного сервиса.

**В результате освоения программы обучающийся должен знать:**

- правила работы с технологической документацией;

- принципы взаимоотношений между персоналом и гостями современного отеля;

- инфраструктуру туризма;

- возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в

гостиничном сервисе

В рамках освоения рабочей программы осуществляется практическая подготовка

обучающихся.

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при

освоении рабочей программы в условиях выполнения обучающимися определенных

видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на

формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций.

1. **УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

**профессионального обучения по программе**

**АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)**

**Срок обучения: 144 часа**

**Режим занятий:** 6-8 академических часов в день

**Форма аттестации (контроля) знаний:** квалификационный экзамен

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование разделов, дисциплин и тем | Всего,час | Лекции | В том числе | Формаконтроля |
| Практические, лабораторные, семинарские | Самоподготовка(дистанционное) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1** | **Теоретическое облучение** | **88** | 68 | 6 | 14 |  |
| 1.1 | История индустрии гостеприимства. Системы классификации средств размещения | **8** | 2 |  | 6 | тестирование |
| 1.2 | Гостиница как технологическая система | **16** | 16 |  |  | тестирование |
| 1.3 | Организация деятельности службы бронирования и продаж | **22** | 18 | 2 | 2 | тестирование |
| 1.4 | Организация работы службы приема и размещения гостей | **22** | 18 | 2 | 2 | тестирование |
| 1.5 | Обслуживание гостей в период проживания в гостинице. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы | **20** | 14 | 2 | 4 | тестирование |
| **2** | **Практическое обучение** | **40** |  | 40 |  |  |
| 2.1 | Изучение Правил предоставления гостиничных услуг | **6** |  | 6 |  |  |
| 2.2 | Оказание первой доврачебной помощи пострадавшим | **6** |  | 6 |  |  |
| 2.3 | Решение ситуационных задач | **28** |  | 28 |  |  |
| **3** | **Консультации** | **12** | 12 |  |  |  |
| **4** | **Квалификационный экзамен** | **4** |  |  |  | 4 |
|  | **Итого** | **144** | 80 | 46 | 14 | 4 |

1. **КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК**

**профессионального обучения по программе**

**АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)**

Календарные сроки реализации ППО устанавливаются АНО ДПО «УКК» в соответствии с потребностями и возможностями слушателей на основании плана- графика или договора на предоставление платных образовательных услуг.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Наименование разделов, дисциплин, тем** | всегочасов | 1 неделя | 2 неделя | 3 неделя | 4 неделя |
| 1 | История индустрии гостеприимства. Системы классификации средств размещения | **8** | 8 |  |  |  |
| 2 | Гостиница как технологическая система | **16** | 16 |  |  |  |
| 3 | Организация деятельности службы бронирования и продаж | **22** | 16 | 6 |  |  |
| 4 | Организация работы службы приема и размещения гостей | **22** |  | 22 |  |  |
| 5 | Обслуживание гостей в период проживания в гостинице. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы | **20** |  | 12 | 8 |  |
| 6 | **Практическое обучение** | **40** |  |  | 28 | 12 |
| 7 | **Консультации** | **12** |  |  |  | 12 |
| 8 | **Квалификационный экзамен** | **4** |  |  |  | 4 |
|  | **итого часов** | **144** | **40** | **40** | **36** | **28** |

**4. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ, ДИСЦИПЛИН И ТЕМ УЧЕБНОГО ПЛАНА**

**Теоретическое обучение**

**1.1** **История индустрии гостеприимства. Системы классификации средств размещения**

 Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом и в России. Современный туризм. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России. Международная классификация гостиниц и номеров. Уровень комфорта. Классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости). Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству.

**1.2 Гостиница как технологическая система**

Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Линейно-функциональная (штабная) структура управления гостиницей. Деятельность по управлению персоналом. Структура управления мини-отелем. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Услуги, оказываемые управляющей компаний в гостиничном бизнесе. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства. Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации гостиничного комплекса. Службы предоставления основных услуг в гостинице. Подсектор (или Служба) бронирования (в некоторых гостиницах может относиться к службе маркетинга и продаж) (Reservation Department). Служба приема и размещения (иногда называется Службой портье) (Reception и Front Office). Хозяйственная служба (Подсектор или Служба эксплуатации номерного фонда, Хозяйственный отдел) (Housekeeping). Объединенная сервисная группа. Служба безопасности гостиницы. Средства для контроля доступа в помещения. Оборудование по обеспечению охраны автостоянок и парковок. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.

**1.3 Организация деятельности службы бронирования и продаж.**

Функции, основные обязанности службы бронирования. Формирование графика заезда гостей на каждый день, неделю, месяц. Планирование деятельности службы бронирования. Организация внешних коммуникаций. Особенности и технология бронирования номеров. Способы бронирования. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами. Групповое бронирование. Виды заявок и действия по ним. Отчеты по бронированию. Аннуляция бронирования.

**1.4 Организация работы службы приема и размещения гостей**

Особенности работы в общественном секторе гостиницы. Прием и размещения прибывших гостей проходит в общественном секторе отеля. Зона приема посетителей. Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Примерные правила\стандарты гостеприимства. Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещения». Стандарт «Телефонные переговоры». Стандарт «Жалобы гостей». Квалификационные уровни сотрудников службы приема и размещения гостей. Размеры гостиницы, количество номеров, на которое она рассчитана, и ее уровень (звездность). Служба швейцаров. Дворецкий (butlers). Ресепшионист. Кассир. Организация рабочего места службы приема и размещения. Стойка регистрации. Программное обеспечение для управления гостиницей. Терминалы самообслуживания. Встреча и прием гостя. Процесс регистрации прибывающих гостей. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Проживание постояльца в номере отеля. Особенности обслуживания VIP-гостей. Организация приема и размещения туристских групп. Ночной аудит. Выезд гостя гостиницы. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя. Порядок расчета оплаты за проживание

**1.5 Обслуживание гостей в период проживания в гостинице. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы**

Обслуживание жилой части гостиничного комплекса. Особенности уборки внутренних помещений и мест общего пользования. Уборка санитарных узлов общего пользования. Уборка номеров, коридоров и прочих внутренних помещений. Генеральная уборка жилой части отеля. Периодическая уборка помещений. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы. Организация хранения личных вещей. Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице. Предоставление услуг питания. Организация питания в отелях. Особенности работы службы организации банкетов. Обслуживание гостей в номерах. Анимационные технологии в гостиничном сервисе. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц. Программы лояльности. Акции, специальные предложения.

**Практическое обучение**

**2.1 Изучение Правил предоставления гостиничных услуг**

**2.2 Оказание первой доврачебной помощи пострадавшим**

Общие сведения о нормативно-правовых документах и актах, регулирующих оказание первой доврачебной (медицинской) помощи пострадавшим.

Организм человека как общее целое. Скелет человека, его основные функции. Суставы, мышечный и связочный аппараты человека, их функции.

Системы организма человека (сердечно-сосудистая, дыхательная, нервная, органы пищеварения, выделения).

Возрастные особенности организма человека.

Назначение, устройство и правила пользования аптечкой индивидуальной, пакетом перевязочным медицинским индивидуальным, сумкой медицинской санитарной.

Назначение, устройство и правила пользования пакетом противохимическим индивидуальным, перевязочным материалом.

Аптечка индивидуальная. Состав, правила пользования. Использование содержимого: для обезболивания, при отравлении фосфороорганическими отравляющими веществами, для профилактики инфекционных заболеваний.

Виды перевязочного материала: марля, бинты, легнин, косынки, индивидуальный перевязочный материал, салфетки

Практика – тренажер сердечно-легочной и мозговой реанимации.

**2.3 Решение ситуационных задач**

Действия при заселении гостя. Бронирование по телефону. Выселение. Помощь гостям во время проживания. Туристическая информация.

**5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

**-** лекционная аудитория и доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки);

- проектор, совмещенный с ноутбуком для проведения лекционных занятий преподавателем и презентаций.

- тренажер сердечно-легочной и мозговой реанимации

**6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

Итоговая аттестация проводится в соответствии с календарным учебным планом .

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем в объеме,

предусмотренном учебным планом программы профессионального обучения.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется

преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также

выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего

контроля, промежуточной аттестации производится в форме «зачет-незачет». Оценка по результатам квалификационного экзамена производится в пяти бальной системе.

**7. УЧЕБНО - МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

В процессе подготовки к лекционным и практическим занятиям используются следующие программы:

 - Система электронного дистанционного обучения «HSA»

 - UCHI.PRO

**Электронные ресурсы:**

1. Журнал «Отель» www.hotelmagazine.ru

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» http://spstjournal.org/

Интернет-ресурсы

1. http://www.travelmole.com

2. www.hotelnews.ru

3. http://www.stonef.ru/history.htm

4. http://all-hotels.ru

5. http://www.amadeus.ru/

6. http://www.gaomoskva.ru

1. http://www.comfortprofi.ru

2. http://www.hotels.su

3. http://www.gaomoskva.ru

4. http://www.frontdesk.ru

Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Иванилова С.В.— Электрон. текстовые данные. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 c.

Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Кобяк М.В.— Электрон. текстовые данные. — Санкт-Петербург: Интермедия, 2019. — 290 c.

Колочева В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Колочева В.В.— Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 78 c.

Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.М. Елфимова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 c.

**8.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**ПРОМЕЖУТОЧНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ**

**1.1 ИСТОРИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

1. Где были предприняты первые попытки регулирования деятельности таких заведений, как постоялые дворы и питейные дома?

А) Вавилон +

Б) Египет

В) Китай

2. Как назывался документ, наличие которого в древней Персии позволяло получить продовольствие на придорожных станциях?

А) Элам +

Б) Грамота

В) Илион

3. Как назывались государственные постоялые дворы в Древней Греции?

А) Ямы

Б) Катагогии

В) Пандокеи +

4. Как назывались многоэтажные дома для сдачи квартир внаем бедным в Древнем Риме?

А) Инсулы +

Б) Катагогии

В) Пандокеи

5. Развитие какого типа гостиничных предприятий было связано с развитием транзитной караванной торговли, ростом городов, развитием паломничества к исламским святыням?

А) Таверны

Б) Караван-сараи +

В) Госпиции

6. В какой стране гостиницы отражали жесткую иерархию общества и для каждого сословия существовал свой тип гостиниц?

А) Китай

Б) Англия

В) Япония +

7. В каком веке слово отель применяется в значении гостиница?

А) 17в.

Б) 18в. +

В) 19в.

8. Где появились первые рестораны?

А) Париж +

Б) Вена

В) Лондон

9. В какой стране появились первые гостиничные школы?

А) Франция

Б) Германия

В) Швейцария +

10. Идея создания какого типа отеля принадлежала Элсворту М. Статлеру?

А) Отели для деловых путешественников +

Б) Отели для молодоженов

В) Отели для семей с детьми

11. В каком году в США в США открывается первая школа гостиничного менеджмента в Корнельском университете?

А) 1920

Б) 1922 +

В) 1924

12. Какой период называют «Золотой эрой» гостиничной индустрии, эпохой масштабного строительства гостиниц и их высокой загрузки?

А) 1940-1960

Б) 1960-1980 +

В) 1980-1990

13. Когда в России появляется первый кабак?

А) В царствование Иван IV Грозного +

Б) В период правления Петра Первого

В) В период Великой Октябрьской революции

14. В каком городе в 12 веке появились первые гостиные дворы?

А) Москва

Б) Санкт-Петербург

В) Великий Новгород +

15. В каком российском городе появляются первые предприятия гостеприимства европейского типа?

А) Москва

Б) Санкт-Петербург +

В) Великий Новгород

16. Какому императору принадлежит важная роль и в зарождении курортного (лечебно-оздоровительного туризма)?

А) Екатерина II

Б) Петр I +

В) Николай II

17. Сколько категорий трактирных заведений было выделено в «Положении о заведениях трактирного промысла» от 1821 г.?

А) 3

Б) 4

В) 5 +

18. Модное в Европе заведение «рестарасьон» появилось в России:

А) В начале ХIХ в +

Б) В начале ХХ в

В) В начале ХVII в

19. Как называлось созданное в СССР Бюро международного туризма, занимающееся организацией молодежного туризма?

А) Юнат

Б) Спутник +

В) Интурист

20. Когда на российский рынок вышли иностранные гостиничные компании?

А) В начале 1990-х г. +

Б) В начале 1980-х г.

В) В начале 2000-х г.

21. Что из перечисленного можно отнести к основным направлениям развития современной индустрии гостеприимства?

А) Появление специализированных отелей, ориентированных на обслуживание определенных сегментов рынка

Б) Объединение объектов размещения с выставочными, торгово-развлекательными и офисными комплексами

В) Широкое использование информационных технологий в управлении гостиницей

Г) Все ответы верны +

22. Что из перечисленного можно отнести к путям решения проблем, затрагивающих индустрию гостеприимства в России?

А) Использование скидок для привлечения постоянных гостей и потенциальных клиентов

Б) Внедрение образовательных программ в сфере гостеприимства, которые комбинируют теорию и практику

В) Поощрение развития всех регионов России в качестве потенциальных туристических направлений

Г) Все ответы верны +

23. Что из перечисленного относится к составляющим уровня комфорта?

А) Наличие и состояние предприятий питания – ресторанов, кафе, баров и т. п.

Б) Состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории

В) Информационное обеспечение и техническое оснащение

Г) Все ответы верны +

24. Сколько номеров должно быть в гостинице, чтобы она классифицировалась как «малая»?

А) До 30-50 номеров

Б) До 100-150 номеров +

В) До 200-250 номеров

25. Как называются отели, в которых выкупается не номерной фонд, а долгосрочное право на отдых в отеле или в цепи отелей?

А) Таймшерные +

Б) Кондоминиумы

В) Апарт – отели

26. Как называются гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим?

А) Таймшерные

Б) Кондоминиумы +

В) Кемпинги

27. В какой стране используется буквенная система классификации гостиниц?

А) Греция +

Б) Германия

В) Франция

28. На сколько разрядов подразделяло все гостиницы «Положение об отнесении гостиниц к разрядам и номеров в гостиницах к категориям», утвержденное Постановлением Госкомцен СССР от 02.03.1979 г. № 154?

А) 4

Б) 5

В) 7 +

29. До какого года единая система гостиничной классификации в России отсутствовала?

А) 2000

Б) 2003 +

В) 2013

30. Какая категория отелей является высшей по законодательству Российской Федерации?

А) Пять звезд +

Б) Семь звезд

В) Без звезд

**1.2. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА**

1 В управленческой практике отелей наиболее распространены следующие типы организационных структур:

А) Линейная

Б) Функциональная

В) Линейно-функциональная

Г) Все ответы верны +

2 Какая организационная структура управления является простейшей?

А) Линейная +

Б) Функциональная

В) Линейно-функциональная

3 В какой модели организации гостиничного дела делается ставка на большую гибкость в удовлетворении потребностей клиента (независимо от того, в какой стране находится гостиница), в сочетании с поддержанием достаточно высоких стандартов обслуживания?

А) Модель Ритца

Б) Модель Кемонса Уильсона +

В) Модель Статлера

4 Какое из перечисленных утверждений касательно управления по контракту является неверным?

А) Компания, вступающая в управление по контракту, получает права на имущество организации +

Б) По контракту компания обычно имеет ограниченную финансовую ответственность

В) По контракту компания во всех случаях получает доход, который зависит от величины прибыли гостиницы

5 В какой стране с 1960-х годов стали возникать первые компании, управляющие гостиничными объектами от имени собственника?

А) Франция

Б) Швейцария

В) США +

6 На сколько лет обычно заключается контракт на управление?

А) 5

Б) 10

В) 20

Г) Все ответы верны +

7 Сколько составляет управленческое вознаграждение при управлении компанией по контракту?

А) 12—14% от валового дохода или чистой прибыли

Б) 2—4% от валового дохода или чистой прибыли +

В) 5—7% от валового дохода или чистой прибыли

8 Что из перечисленного относится к вариантам прекращения контракта, дающим преимущества либо собственнику, либо управляющей компании?

А) Если одна из сторон не выполняет условия контракта в течение законодательно установленного времени с момента уведомления о выявленных нарушениях, сделанных другой стороной

Б) Если одна из сторон признается банкротом либо передает имущество кредиторам за долги

В) Если одна из сторон становится причиной приостановления или отзыва лицензии на право осуществления организацией соответствующих функций

Г) Все ответы верны +

9. На какие характеристики надо обратить внимание при выборе управляющей компании?

А) Наличие контактов и опыта работы на определенном рынке

Б) Наличие квалифицированного и опытного персонала

В) Чувствительность и адаптация к культурным обычаям и традициям принимающей страны

Г) Все ответы верны +

10 Где зародился франчайзинг как специфическая разновидность договора?

А) Германия

Б) США +

В) Англия

11 Что из перечисленного не относится к преимуществам при покупке франшизы?

А) Вместе с торговой маркой франчайзи получает в распоряжение фирменный стиль, который представляет собой композицию товарного знака, логотипа, фирменного лозунга, фирменного сочетания цветов, способов нанесения знака на изделие, использования его в оформлении помещений, рекламе

Б) Франчайзи вступает в готовый бизнес

В) Уменьшается круг постоянных гостей +

12 За сколько месяцев до открытия отеля франчайзер осуществляет набор и обучение персонала по специально разработанным программам?

А) 3

Б) 6 +

В) 9

13 Сколько раз предупреждается франчайзи, после чего на него налагается штраф за выявленные в ходе проверки нарушения?

А) 2 +

Б) 3

В) 4

14 Что из перечисленного относится к проблемам управления качеством?

А) Отсутствие общего согласия

Б) Нетождественное предоставление товаров и услуг

В) Неэффективные связи

Г) Все ответы верны +

15 Отдаленность срока реализации стратегического фактора формирования конкурентных преимуществ компании может быть не менее:

А) Двух лет +

Б) Трех лет

В) Четырех лет

16 Какие факторы формирования конкурентных преимуществ можно подразделить на факторы макроэкономической среды страны, мезоэкономической среды региона и микроэкономической среды компании?

А) Тактические

Б) Стратегические +

В) Перспективные

17 Какие факторы надо учитывать при определении влияния цены на конкурентоспособность гостиничной услуги и организации в целом?

А) Место цены среди других факторов конкуренции на рынке гостиничных услуг

Б) Методы формирования ценовой политики организации индустрии гостеприимства

В) Характер ценовой политики на новые виды услуг

Г) Все ответы верны +

18 Сроки внедрения инноваций должны:

А) Равняться или превосходить сроки внедрения аналогичных инноваций у конкурентов +

Б) Составлять не более 2 лет

В) Быть не менее 1 раза в месяц

19 Какое из перечисленных утверждений является неверным?

А) При формировании конкурентных преимуществ организациям индустрии гостеприимства целесообразно руководствоваться потребностями клиентов

Б) Конкурентные преимущества являются постоянной величиной +

В) Необходимо проводить работу по выяснению у потребителей воспринимаются ли ими выделенные характеристики организации или оказываемых ею услуг в качестве преимуществ по сравнению с другими участниками гостиничного рынка

20 В какой службе гостиницы трудится, как правило, от 50 % и более всего штата сотрудников отеля?

А) Служба управления номерным фондом +

Б) Служба питания

В) Хозяйственная служба

**1.3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

1. Какие факторы оказывают влияние на выбор потребителя?

А) Рекламная продукция

Б) Рекомендации коллег и знакомых

В) Советы туристических операторов и турагентов

Г) Все ответы верны +

2. К какой группе причин относятся такие признаки, влияющие на наполняемость гостиницы как образ жизни, уровень образования, возрастная структура, соотношение городского и сельского населения?

А) Экономические

Б) Социальные +

В) Географические

3. Что из перечисленного относится к функциям службы бронирования?

А) Прием заявок и их обработка

Б) Составление необходимой документации

В) Все ответы верны +

4 Какая система бронирования создана в 1987 г. крупнейшими европейскими авиакомпаниями Air France, Iberia, Lufthansa, SAS?

А) Amadeus +

Б) Galileo

В) Worldspan

5 Центр какой системы бронирования находится в Оклахоме (США)?

А) Sabre +

Б) Galileo

В) Worldspan

6 Сколько составляет срок подтверждения предоплаты при бронировании?

А) От несколько недель до одного дня +

Б) От несколько недель до одного месяца

В) Одни сутки

7 Как называется платежный документ, подтверждающий оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, предоставляемых гостю во время пребывания его в гостинице?

А) Кассовый чек

Б) Ваучер +

В) Накладная

8 При негарантированном бронировании гостиница имеет право отменить для гостя бронирование и добавить комнату в список комнат, свободных для продажи, если гость:

А) Гость не въезжает в номер до 12.00

Б) Гость не въезжает в номер до 21.00

В) Гость не въезжает в номер до 18.00 +

9 Пытаясь снизить ущерб от неявки гостей, осуществивших бронирование, гостиницы принимают следующие решения:

А) Неявка гостя считается дополнительным расходом и учитывается при выработке ценовой политики

Б) Гостиницы выставляют гостям счета-неустойки (стоимость номера за вычетом сэкономленных затрат)

В) При бронировании требуется предоплата или информация о номере кредитной карточки

Г) Все ответы верны +

10 Что принято считать группой?

А) Группой считается количество туристов, заселяющих не менее пяти номеров, поселенных в гостинице по одной заявке с заездом группы в один день и выездом группы также в один день +

Б) Группой считается количество туристов, заселяющих не менее десяти номеров, поселенных в гостинице по одной заявке с заездом группы в один день и выездом группы также в один день

В) Группой считается количество туристов, заселяющих не менее пяти номеров, поселенных в гостинице по разным заявкам с заездом группы в один день и выездом группы также в один день

11 Сколько этапов включает рассмотрение заявки на бронирование?

А) 3 +

Б) 4

В) 5

12 Сколько языков должен знать менеджер по бронированию, работающий в гостинице категории 5 звёзд?

А) 2

Б) 3 +

В) 4

13 Сколько процентов от стоимости номера может удержать отель, если клиент отказался от бронирования за 48 ч до предполагаемого вселения?

А) 5

Б) 10

В) 15 +

14. Какое из перечисленных утверждений является неверным?

А) Каждой заявке на резервирование присваивается индивидуальный номер

Б) В том случае, если при бронировании потенциальный клиент не указал срок пребывания в отеле, то номер бронируется лишь на 2 дня +

В) Если заявка на резервирование не содержит отметки о позднем прибытии клиента, то он должен вселиться в отель не позднее 18.00 по местному времени

15 Какими навыками должен обладать менеджер по бронированию?

А) Знание этикета, манера общения

Б) Дикция

В) Высокий уровень стрессоустойчивости

Г) Все ответы верны +

**1.4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ**

1 Какого из перечисленных секторов нет в гостинице?

А) Общественный

Б) Жилой

В) Публичный +

Г) Служебный

2 Сколько человек составляет штат консьержей в гостиницах со средней вместимостью?

А) 2 -3 человека

Б) 4-5 человек

В) 5-8 человек +

3 Какая эмблема у консьержей на униформе?

А) Ключи +

Б) Чемоданы

В) Рукопожатие

4. Какая профессия изначально называлась преддверник или привратник?

А) Швейцар +

Б) Консьерж

В) Посыльный

5 Какой служащий отеля может выступать и в роли shop-assistant для гостя?

А) Администратор

Б) Дворецкий +

В) Портье

6 Чем стойка регистрации отличается от обычного письменного стола?

А) Наличием второго уровня +

Б) Формой

В) Размерами

7 От чего зависит длина стойки администратора?

А) От вкуса владельца отеля

Б) От количества номеров +

В) От финансовых возможностей владельца

8. Что включает в себя виртуальный Front office?

А) Службы портье

Б) Службы бронирования

В) Службы управления номерным фондом

Г) Все ответы верны +

9. Что из перечисленного вносится при оформлении заселения непосредственно за стойкой регистрации в специальную регистрационную форму?

А) Планируемый срок проживания

Б) Предполагаемый способ оплаты

В) Адрес проживания потенциального гостя и номер его телефона

Г) Все ответы верны +

10 Как расшифровывается DG?

А) Не явившийся гость

Б) Выбывший гость

В) Особый гость +

11 Гости, которые получили специальный индекс DNS:

А) Особые гости

Б) Гости, которые не остались +

В) Гости от руководства отеля

12 Постоянные VIP-гости, являющиеся платиновыми членами специальных программ гостиницы- это

А) DNS

Б) VIР из VIР +

В) DG

13 Сколько по времени должна занимать процедура поселения группы до 20 человек?

А) Не более 7 мин +

Б) Не более 15 минут

В) Не менее 20 минут

14 Расчетный час в гостинице составляет:

А) 10.00

Б) 12.00 +

В) 14.00

15 В случае задержки выезда гостей не более 6 ч после расчетного часа оплата за проживание взимается:

А) Почасовая оплата +

Б) Оплата за половину суток

В) Оплата за сутки

**1. 5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В ПЕРИОД ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СТРУКТУРЕ УСЛУГ ГОСТИНИЦЫ**

1 Сколько занимают номера от жилой площади гостиницы?

А) Номера занимают от 50 до 70% всей жилой площади отеля +

Б) Номера занимают от 70 до 90% всей жилой площади отеля

В) Номера занимают от 20 до 40% всей жилой площади отеля

2 Как часто меняется постельное белье в гостиницах низкого класса (1 звезда)?

А) 1 раз в пять дней +

Б) 1 раз в семь дней

В) 1 раз в два дня

3 Как часто должна проводиться генеральная уборка жилой части отеля?

А) Не реже, чем раз в месяц

Б) Не реже, чем раз в десять дней +

В) Не реже, чем раз в семь дней

4 Что из перечисленного входит в состав услуг по бытовому обслуживанию?

А) Химчистка

Б) Срочный ремонт

В) Прокат предметов культурно-бытового назначения

Г) Все ответы верны +

5 Вид питания FB включает в себя:

А) Полный пансион: завтрак, обед, ужин +

Б) Полупансион

В) Только завтрак

6 a la carte – это меню:

А) Со свободным выбором блюд +

Б) Означающее, что гости могут предварительно сделать заказ и будут обслужены в установленное время

В) «Шведский стол»

7 Кто из персонала ресторана несет ответственность за своевременное и доброкачественное приготовление пищи, правильное хранение и расходование продуктов, санитарное состояние кухни, посуды и всего кухонного инвентаря, работу подчиненного персонала?

А) Шеф-повар +

Б) Метрдотель

В) Администратор

8 Как называется специалист ресторана, который отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты?

А) Стюард

Б) Сомелье +

В) Метрдотель

9 Что из перечисленного относится к функциям меню?

А) Помогает формировать впечатление о деятельности ресторана в целом и об искусстве поваров в частности (оценочная функция)

Б) Является связующим звеном между рестораном (в лице официанта, непосредственно контактирующего с клиентом) и гостем ресторана, помогая выявить недостатки в меню, интерьере, кухне и пр.

В) Все ответы верны +

10 Как часто должно меняться меню?

А) 1 раз в месяц

Б) 1 раз в 3 недели +

В) 1 раз в 3 месяца

11 Какая последовательность подачи первых блюд является верной?

А) Прозрачные бульоны, супы-пюре, крем-супы, заправочные, молочные и сладкие супы +

Б) Крем – супы, прозрачные бульоны, супы-пюре, заправочные, молочные и сладкие супы

В) Заправочные, прозрачные бульоны, супы-пюре, крем-супы, молочные и сладкие супы

12 Сколько составляет диаметр стола при американском сервисе?

А) 60 см +

Б) 70 см

В) 80 см

13 Как называется разновидность ресторанного сервиса, при котором официант готовит блюдо непосредственно перед столиких гостей?

А) Французский сервис

Б) Высший сервис +

В) Семейный сервис

14 Что из перечисленного относится к функциям туристской анимации?

А) Стабилизирующая

Б) Адаптационная

В) Компенсационная

Г) Все ответы верны +

15 В чем заключается инструкторско-методическая подсистема создания анимационных программ?

А) Создание и разработка сценариев мероприятий +

Б) Распределение ролей, составление плана репетиций

В) Подготовка технических средств

16 Что необходимо учитывать при проведении анимационных программ?

А) Национальность туристов

Б) Возраст туристов

В) Пол туристов

Г) Все ответы верны +

17 На какой срок обычно разрабатывается анимационная программа?

А) На неделю

Б) На 2 недели +

В) На месяц

18 Какие программы лояльности могут использоваться в гостиницах?

А) Скидки

Б) Бонусные баллы

В) Программы для корпоративных клиентов

Г) Все ответы верны +

19 Кто не входит в состав персонала экскурсионного бюро?

А) Гид-переводчик

Б) Разработчик экскурсий

В) Руководитель туристских групп

Г) Нет верного ответа +

20 Какой вид отелей получил широкое распространение для краткосрочного, уикэндового отдыха, нацеленного на достижение гармонии души, тела и разума?

А) Велнес-отель +

Б) Апарт-отель

В) Турбаза

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ**

**Билет №1**

1. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности.

2. Приехавший к вам в гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия при оформлении гостя.

3. Вы - администратор. Проживающие гости вашего отеля жалуются на шум после 23.00 на этаже, где проживают VIP- гости. Ваши действия.

**Билет №2**

1. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.

2. В чем особенности регистрации VIP - гостей. Основные стандарты обслуживания данной группы гостей

3. Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

**Билет №3**

1. Основные функции и состав службы приема и размещения.

2. Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы возвратить часть денежных средств. Ваши действия, правила оформления возврата денежных средств.

3. Вы - сотрудник службы приема и размещения. В чем заключаются основные функции вашего подразделения и Ваши функции как отдельно взятого работника.

**Билет №4**

1. Качество обслуживания во время проживания. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей.

2. Опишите стандартную ситуацию заселения гостя в отель. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты.

3. В процессе выселения гость забыл забронировать номер к своему следующему приезду. Через пару недель он приехал, но свободных номеров не оказалось. Гость обвиняет во всем сотрудника, который не предложил забронировать ему номер при выезде. Прокомментируйте ситуацию, Ваши действия.

**Билет №5**

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.

2. Опишите стандартную ситуацию выселения гостя из отеля. Действия сотрудника в процессе выписки гостя, стандарты

3. Вы - менеджер. При приеме номера перед выездом, горничная обнаруживает вскрытые бутылочки с напитками из мини - бара, заполненные водой из под крана. Гости отрицают употребление напитков. Ваши действия**.**

**Билет №6**

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.

2. Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

3. Вы - сотрудник приема и размещения. К Вам по предварительному бронированию заехал гость, но, как оказалось, Ваш коллега при бронировании не внес данные в систему резервирования. Одноместный стандартный номер гостя предварительно оплачен компанией по безналичному расчету. Ваши действия, учитывая, что из свободных номеров остались двухместные, трехместные стандарты и апартаменты

**Билет №7**

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.

2. Чем отличается регистрация иностранного гостя от гостя, проживающего в РФ? Приведите пример

3. Приведите пример конкретной конфликтной ситуации в гостиничной индустрии в процессе размещения или выписки гостя. Ваши правила поведения, как сотрудника в данной ситуации.

**Билет №8**

1. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР

2. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы

3. Гость заселяется по предварительному бронированию. При оплате кредитной картой по терминалу возникают проблемы со связью. Оплату произвести невозможно.

**Билет №9**

1. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя

2. Вы оформляете счет за проживание гостю в процессе выписки. Какие расходы обычно включаются в счет?.

3. Гость заселяется по брони. При телефонном бронировании гостя не проинформировали о доп. сборах за бронирование (25%). Гость возмущен и отказывается оплачивать плату за бронь.

**Билет №10**

1. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.

2. Гость заселяется по брони. При бронировании ему не было сказано, что в ресторане при гостинице отсутствует система выбора блюд. Он вегетарианец. Удовлетворите жалобу клиента.

3. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 26.03.2\_ в 15.00, дата выезда - 28.03.2\_ в 17.00.

**Билет №11**

1. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей.

2. Приведите примеры особых категорий граждан, групп гостей в отеле? Каковы основные правила их размещения, обслуживания в процессе проживания?

3. Гость обратился к Вам с претензией во время выселения (жалоба на некачественное обслуживание). Оформите правильно претензию. Какие правила психологической защиты Вы могли бы использовать?

**Билет №12**

1. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения

2. Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий

3. По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

**Билет №13**

1. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

2. Гость заселяется по предварительному бронированию (1-стный стандарт). При заселении обнаруживается, что бронь отсутствует. Свободных стандартных номеров нет

3. Вы встретили гостя по брони. Он прибыл ранее назначенного времени (на 5 часов) и хочет заселиться. Был забронирован номер стоимостью 2500, но на момент заселения имеются лишь номера за 5000 руб. Его номер освободится только через несколько часов. Гость утверждает, что предупреждал сотрудника, что приедет раньше, но видимо информация не была зафиксирована**.** Ваши действия.

**Билет №14**

1. Программы обслуживания постоянных гостей

2. Гость по брони заезжает в назначенное время, но его номер не готов, в связи с тем, что горничная не успела убрать его. Гость должен быть заселен. Варианты действий.

3. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе регистрации гостя.

**Билет №15**

1. Понятие и сущность конфликтов.

2. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе выписки гостя.

3. По предварительной брони заехал гражданин Республики Беларусь. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

**Билет №16**

1. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов

2. Приведите примеры доп. услуг гостиницы, оказываемых без доп. платы. Организуйте утреннюю побудку для гостя по стандарту обслуживания

3. Вы - ночной аудитор. Объясните суть Вашей работы, основные обязанности.

**Билет №17**

1. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.

2. Основные правила регистрации «визовых» иностранных гостей

3. Вы администратор гостиницы. По предварительной брони к Вам заехал гость, но он отказывается оплачивать плату за предварительное бронирование. Ваши действия.

**Билет №18**

1. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.

2. Какие виды расчетов за проживание встречаются в гостиничной индустрии?

3. В ночное время Вы заселили гостя в номер. Через 20 минут после заселения гость сообщил Вам, что не может спать, т.к. мешает свет от фонаря в доме напротив. Ваши действия.

**Билет №19**

1. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования.

2. Перечислите возможные услуги гостиницы (основные и дополнительные). Стандарт для персонала, по оказанию какой либо доп. услуги (на выбор студента).

3. К Вам заезжает известная, популярная рок группа из 10 человек. Правила и стандарты оформления данной категории гостей.

**Билет №20**

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице.

2. Объясните в чем особенности размещения групповых туристов.

3. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 25.03.2\_ в 18.00, дата выезда - 28.03.2\_ в 17.00.