

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук

УТВЕРЖДЕНО:

Декан

Ж.А. Рожнева

Оценочные материалы по дисциплине

Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Комплект тестов для первой текущей аттестации

1. Что следует сделать после приветствия гостя?

- а) Поинтересоваться о том, как к нему можно обращаться
- б) Попросить у него паспорт
- в) Спросить, был ли он ранее в вашем отеле
- г) Спросить, есть ли у него бронь

2. Может ли гость прогарантировать проживание в отеле чужой картой?

- а) Может
- б) Да, если владелец карты присутствует рядом и не имеет возражений
- в) Да, если гость утверждает, что эта карта принадлежит его родственнику
- г) Не может

3. Какую информацию администратор должен сообщить гостю, выдавая ему ключ от комнаты?

- а) Этаж, на котором расположена комната, и расположение лифта или лестницы
- б) Номер комнаты и этаж
- в) Информацию о том, где можно посмотреть номер комнаты на гостевой карте, этаж и расположение лифта или лестницы
- г) Номер комнаты, этаж и расположение лифта или лестницы

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

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

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

- а) ночной аудитор
- б) ресепшионист
- в) ночной портье
- г) кассир

6. Выберите услуги, которые предоставляют носильщики гостям:

- а) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности
- б) доставка цветов в номер
- в) помощь служащим парковки автомобилей

г) доставка багажа к месту проживания гостей

7. Назовите функциональные обязанности кассира

- а) Обработка и обслуживание счетов гостей
- б) Контроль текущей задолженности
- в) Подготовка расчетной документации и отчетов
- г) Начисление и прием платежей
- д) Продажа номеров гостям без предварительного бронирования

8. Выберите функции, выполняемые службой приема и размещения:

- а) снабжение гостиниц всем необходимым для поддержания ее жизнедеятельности
- б) обслуживание гостей в ресторанах, барах
- в) обслуживание номерного фонда гостиницы
- г) регистрация гостей и предоставление гостям необходимой информации

9. Какой вопрос не стоит задавать гостю для подготовки туристической информации?

- а) Какой у вас бюджет на прогулку?
- б) Чем вы интересуетесь?
- в) Каким временем вы располагаете?
- г) Были ли в нашем городе раньше?

10. Что обязательно нужно указать на карте, рассказывая гостю о достопримечательностях?

- а) Остановки общественного транспорта
- б) Ближайшие кафе
- в) Время работы музеев
- г) Отель

11. Может ли гость сдать в камеру хранения гостиницы легковоспламеняющиеся, огнеопасные вещества?

- а) Может
- б) Может за отдельную плату
- в) Может, при условии, что гость сам несет ответственность и возмещает убытки в случае пожара
- г) Не может

12. Что нужно обязательно сделать, если гость просит оставить на хранение неразрешенные предметы?

- а) Озвучить правила отеля, касающиеся хранения этих предметов
- б) Вызвать охрану
- в) Попросить отнести эти предметы в номер
- г) Спросить гостя, какие у него есть еще идеи по хранению этих предметов

13. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- а) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания
- б) фамилия гостя, номер комнаты, национальные особенности, привычки, образ жизни, номер для курящих или некурящих
- в) фамилия гостя, номер комнаты, сроки и стоимость проживания
- г) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, номер для курящих или некурящих

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

- а) регистрацию
- б) наличие заграничного паспорта
- в) срок действия визы
- г) номер подтверждения бронирования

15. Согласно международным стандартам приветствие должно быть так

- а) Здравствуйте
- б) Добрый день, могу ли я вам чем-то помочь?
- в) Добро пожаловать в наш отель
- г) Приветствую вас

Комплект тестов для второй текущей аттестации

1. Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- а) высказать благодарность
- б) попросить обратиться к руководству или более компетентному сотруднику
- в) не противоречить гостю
- г) требовать указать причину жалобы

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

- а) 08.00 часов текущих суток по местному времени
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- в) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- г) 24.00 часа текущих суток по местному времени

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

- а) почасовая
- б) за половину суток
- в) за целые сутки
- г) по договоренности

4. Импринтер - это:

а) устройство, предназначенное для осуществления приема платежей от гостей
б) устройство, предназначенное для совершения операции с платежной картой
в) механическое устройство, предназначенное для оформления слипа при совершении операции с платежной картой

5. Укажите, с какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание

- а) служба, отвечающая за мини-бар
- б) вспомогательная
- в) служба Room Service
- г) хозяйственная

6. Укажите срок рассмотрения претензии и ответа на нее:

- а) в течение 10 календарных дней
- б) в течение дня
- в) в течение двух недель
- г) в течение 7 календарных дней

7. Проживающий в гостинице гость сообщает по "линии радушии", что в его номере неисправен телевизор, и выражает пожелание, чтобы было доставлено два дополнительных полотенца. какие действия предпримет администратор?

- а) регистрирует звонок в регистрационном журнале
- б) дает указания в инженерно-техническую службу о неполадках с телевизором и горничной о доставке полотенца
- в) дает указание горничной доставить полотенца в номер
- г) звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором

8. Выберите информацию, которую заносят в журнал регистрации жалоб и претензий:

- а) краткое изложение жалобы
- б) подпись руководителя подразделения
- в) фамилия, должность, страна, фирма
- г) сроки решения вопроса

9. Что является подтверждением правильности счета?

- а) подпись консьержа
- б) подпись главного бухгалтера
- в) подпись гостя
- г) подпись кассира

10. Счет клиента включает:

- а) оплату дополнительных услуг
- б) оплату бронирования
- в) стоимость обратного билета
- г) номер комнаты

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

- а) не превышающем плату за половину суток
- б) полной стоимости за сутки

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

- а) карта гостя
- б) счет на дополнительные услуги
- в) разрешение на поселение
- г) счет на доплату

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

- а) трое суток
- б) двое суток
- в) одни сутки
- г) половину суток

14. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин.

Стоимость проживания будет составлять:

- а) 5000
- б) 3000

- в) 4500
- г) 2500

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

- а) 9000
- б) 10500
- в) 12000
- г) 13500

Критерии оценки:

Правильные ответы даны на 91-100% вопросов - «отлично» (25,5 - 28 балла), повышенный уровень

Правильные ответы даны на 75-90% вопросов - «хорошо» (31 - 25 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на 61-74% вопросов - «удовлетворительно» (17 - 30 балла), пороговый уровень

Правильные ответы даны на менее 60% вопросов - «неудовлетворительно» (0-16,8 балла), уровень не сформирован

Настольная бизнес-игра «Отельер»

Настольная игра не только является интересной формой проведения учебных занятий, но и преследует определенные учебные цели, такие как получение знаний, их закрепление, развитие познавательных процессов, коммуникативных навыков и формирование личностных качеств.

«Отельер» - это авторская настольная игра, которая позволяет оценивать и развивать профессиональные компетенции будущих сотрудников гостиничного предприятия, а именно:

- знания стандартов работы;
- знания политики продаж компании;
- знания нормативно-правовой документации;
- навыки продаж: предложения upsell, дополнительных услуг и презентация отеля и номеров;
- навыки разрешения конфликтных ситуаций;
- знания достопримечательностей города;
- умения общаться с иностранными гостями на английском языке и т.д.

Что позволяет игра студентам?

- Интересно и увлекательно продемонстрировать свои профессиональные навыки;
- Увидеть свои зоны роста и получить обратную связь от преподавателя;
- Получить мотивацию на совершенствование своих профессиональных навыков.

Что представляет собой игра?

- Игровое поле с отелями, карточками «жизнь отельера», карточками «сюрприз» и т.д.;
- Первым в игре побеждает тот, кто заработает 10 баллов;
- Повысить баллы студенты могут, выполняя действия для которых, в свою очередь, нужно заработать определенную сумму игровых денег;
- Заработать игровые деньги участники могут, демонстрируя свои профессиональные компетенции;
- В процессе игры баллы студентов могут, как повышаться, так и понижаться. Все зависит от уровня знаний и навыков.

Комплект игры:

- Игровое поле;
- Комплект игровых денег;
- Набор карточек отелей;
- Набор карточек «возможность заработать»;
- Набор карточек «russiahotels.ru»;
- Набор карточек «сюрприз»;
- Набор карточек «отельер»;
- Набор карточек «как повысить свою оценку?»;
- Набор карточек с оценками;
- Набор фишек;
- Кубики.

Критерий оценки:

Студент за игру заработал 8-10 баллов - «отлично» 5 балла), повышенный уровень

Студент за игру заработал 6-7 баллов- «хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Студент за игру заработал 3-5 баллов - «удовлетворительно» (3 балла), пороговый уровень

Студент за игру заработал 0-2 балла - «неудовлетворительно» (0-2 балла), уровень не сформирован

Перечень тренингов по дисциплине «Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия»

1. Проведение вводного и текущего инструктажа для работников службы прием и размещения
2. Процесс заселения гостей в отель
3. Выполнения сотрудниками службы приема и размещения стандартов и регламентов по организации встреч, приема, размещения и обслуживания гостей
4. Урегулирование конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей".
5. Реализация речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями
6. Оформление документов, необходимых для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд. Оформление ведомостей движения номерного фонда и «шахматки». Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан.
7. Процедура выселения гостя

Критерий оценки:

1. Теоретический уровень знаний, способность ориентироваться в теоретическом материале - 3 балла

2. Соблюдения правил деловой, профессиональной и речевой этики - 2 балла

3. Соблюдение последовательности этапов процесса - 2 балла

4. Соответствие действий студента стандартам - 3 балла

Студент за тренинг заработал 8-10 баллов - «отлично» 5 балла), повышенный уровень

Студент за тренинг заработал 6-7 баллов - «хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Студент за тренинг заработал 3-5 баллов - «удовлетворительно» (3 балла), пороговый уровень

Студент за тренинг заработал 0-2 балла - «неудовлетворительно» (0-2 балла), уровень не сформирован

Примеры задач

Задача 1.

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 2.

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 3.

Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Задача 4.

В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

Задача 5.

Прибывшая в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

Задача 6.

В ваш отель прибыл VIP-гость, постоянный гость вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которую обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

Задача 7.

Туристическая группа. Проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км. От города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Задача 8.

Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Задача 9.

Задание 2.

Составьте расписание на неделю для сотрудников СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8 - часовой рабочий день;
- 2 администратора в смену;
- отдых между сменами - не менее 2 смен;
- 2 выходных в неделю (не обязательно подряд);
- 2-е сотрудников могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу;
- 1 сотрудник может выходить на смены строго со среды по воскресенье;

- усилить утреннюю смену в субботу в день групповых заездов туристов.

Условные обозначения:

У - утренняя смена с 07.00 до 15.30

Д - дневная смена с 15.00 до 23.30

Н - ночная смена с 23.00 до 07.30

О - выходной день

М - промежуточная смена

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

Критерии оценки:

«отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень

Задача решена верно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (2 - 2,4 балла), пороговый уровень

Задача решена верно, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (1-1,9 балла), пороговый уровень

Задача решена частично не верно, есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно. «неудовлетворительно» (менее 1 балла), уровень не сформирован

Задача не решена и решена не верно. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для подготовки докладов, конспектов

1. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.
2. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
3. Правила рационального распределения и использования номерного фонда.
4. Специфика процесса назначения номера.
5. Правила регистрации и поселения иностранных гостей.
6. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп.
7. Стандарты обслуживания туристских групп на этапе регистрации, поселения и выписки.
8. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.
9. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
10. Понятие и роль речевых стандартов в работе сотрудников службы приема и размещения с гостями.

11. Особенности работы с жалобами и рекомендациями гостей в зарубежной практике.
12. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.
13. Законодательные основы урегулирования споров между отельерами и гостями.
14. Законодательные документы в работе службы приема и размещения.
15. Особенность организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля.
16. Оперативные совещания как инструмент повышения качества обслуживания гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
17. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.
18. Алгоритм действий ночного аудита по закрытию финансового дня и подведению баланса деятельности отеля.
19. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
20. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий.
21. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Понятие расчетного часа в гостинице.
22. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем

доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Основные службы современных средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия.
2. Роль службы приема и размещения деятельности гостиничного предприятия.
3. Служба приема и размещения: цели, основные функции.
4. Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.
5. Структура службы приема и размещения гостиничного предприятия.
6. Кадровый состав службы приема и размещения. Функции основных сотрудников службы. Внешний вид сотрудников.
7. Квалификационные требования к сотрудникам службы приема и размещения.
8. График работы персонала службы приема и размещения.
9. Правила и процесс заселения гостей в гостиницу.
10. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Основные категории иностранных граждан.
11. Процесс постановки иностранных гостей на миграционный учет.
12. Алгоритм предварительной работы по размещению туристских или корпоративных групп.
13. Понятие постоянных и VIP гостей. Специфика работы с постоянными и VIP гостями.
14. Стандарты обслуживания постоянных и VIP гостей на этапе регистрации, поселения и выписки.
15. Конфликтные ситуации в практике гостиничных предприятий, причины их возникновения.
16. Правила рассмотрения жалоб гостей.
17. Особенности внутригостиничной телефонной линии оперативного приема жалоб.
18. Особенность организации взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля.
19. Ночной аудит: понятие, цели. Функциональные обязанности ночного аудитора.

20. Особенности консультирования гостя по туристической информации
21. Правила проведения процедуры выписки гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.
22. Основные виды контрольно-кассового оборудования в деятельности гостиничных предприятий.
23. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.

Критерии оценки:

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«не зачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.