

Федеральное агентство по туризму
**ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПОДГОТОВКИ И
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

**ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
персонала службы приема и размещения гостиниц**

Москва- Самара 2016

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа (повышения квалификации) «Повышение квалификации персонала службы приема и размещения гостиниц» (Далее – Программа) направлена на формирование новых и развитие имеющихся компетенций, необходимых для эффективного выполнения должностных обязанностей специалистов.

Программа разработана на основе квалификационных характеристик должностей работников организации сферы туризма Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих и требования ФГОС ВО к результатам освоения образовательных программ:

ФГОС ВО	1. По направлению подготовки по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)																
Профессиональный стандарт, обобщенная трудовая функция или вид деятельности	Профессиональный стандарт: Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц <u>Обобщенные трудовые функции –</u> II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) <table border="1"> <thead> <tr> <th>код</th><th>наименование</th><th>уровень квалификации</th><th>наименование</th><th>код</th><th>уровень (подуровень) квалификации</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td><td>Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</td><td>5</td><td>Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения</td><td>A/01.5</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> <u>Вид деятельности</u> - Обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания					код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации	A	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	A/01.5	5
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации												
A	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	A/01.5	5												
Уровень квалификации	Уровень 5 (в соответствии с Приказом Минтруда России от 12 апреля 2013г. №148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»). <u>Полномочия и ответственность:</u> Самостоятельная деятельность по решению практических задач, требующих самостоятельного анализа ситуации и ее изменений Участие в управлении решением поставленных задач в рамках подразделения Ответственность за решение поставленных задач или результат деятельности группы работников или подразделения <u>Характер умений:</u> Решение различных типов практических задач с элементами проектирования Выбор способов решения в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации Текущий и итоговый контроль, оценка и коррекция деятельности <u>Характер знаний:</u> Применение профессиональных знаний технологического или методического характера Самостоятельный поиск информации, необходимой для решения поставленных профессиональных задач																

1.1. Цель реализации программы

Цель программы повышения квалификации персонала службы приема и размещения гостиниц – получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в гостиничном деле.

В результате обучения слушатели овладевают знаниями необходимым и достаточным для организации работы службы приема и размещения гостиницы.

1.2. Планируемые результаты освоения программы

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду(ам) деятельности (ВД):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ОТФ	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
ВД. Обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания	
ОПК 1.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.
ПК-1	Готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

Выпускник должен обладать общекультурными компетенциями (ОК):

Код	Наименование общекультурных компетенций (ОК)
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

а) Область профессиональной деятельности включает:

- формирование на основе регламентов процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

б) Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители гостиничного продукта и услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;
- организация процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности;
- гостиничный продукт, включающий основные и сопутствующие гостиничные услуги;
- техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасности жизнедеятельности;
- нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности.

в) виды и задачи профессиональной деятельности:

- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей;
- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;
- выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей.

г) уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом:

- управление процессами и деятельностью (в том числе инновационной) с принятием решения на уровне подразделений;

- ответственность за результаты деятельности подразделений.

1.3. Требования к результатам освоения программы

Результаты освоения программы повышения квалификации выражаются в формировании новых и совершенствовании имеющихся компетенций, необходимых для овладения видами профессиональной деятельности:

Виды деятельности Профессиональные компетенции или трудовые функции	Уровень развития	Практический опыт (отработка на практике)	Умения	Знания
ОТФ: Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса ВД. Обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания				
ОПК 1. Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.	Высокий	Работа с преподавателями практиками на примерах конкретных гостиничных предприятий	Использование стандартов и технологий обслуживания в средстве размещения	Законов и иных нормативных правовых актов. Российской Федерации в сфере туризма, нормативных документах, регулирующих экономическую и хозяйственную деятельность гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг. Владение методами продвижения гостиничных и туристических услуг Принципы организации системы безопасности гостиницы и других объектов туристской инфраструктуры

ПК 1. Готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	высокий	Изучение и практическое освоение современных технологий предоставления гостиничных услуг	Организация работы службы приема и размещения гостиницы	Порядок процедуры расчета при выезде гостей и технологию организации выезда гостей. Знание технологии формирования лояльности потребителей. Знать организацию системы безопасности гостиницы.
ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	Высокий	Применение правовых основ деятельности гостиничных предприятий	Регламентировать деятельность обслуживающего персонала службы приема гостиницы в соответствии со стандартами обслуживания	Знать правовые основы деятельности гостиничных и туристических предприятий

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимое для освоения программы

Лица, работающие или планирующие начать работу в службах приема и размещения гостиниц, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

1.5. Трудоемкость обучения

Трудоемкость программы за весь период обучения составляет 72 часа, включающих в себя все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

1.6. Форма обучения

Возможные формы обучения – очная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма обучения устанавливается при наборе группы численностью от 25 слушателей и фиксируется в договорах с заказчиками на оказание образовательных услуг.

1.7. Режим занятий

2 раза в неделю по установленному расписанию занятий, 11/2 недели.

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Основным документом программы является учебный план.

**Примерный учебный план
программы повышения квалификации
персонала службы приема и размещения гостиниц**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемко- сть, час	Ауд. занятия, час	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1.	Стандарты и технологии обслуживания гостей в средстве размещения	18	4	12	2
2.	Формирование лояльности клиента	18	4	12	2
3.	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов	18	4	12	2
4.	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	18	4	12	2
	ИТОГО	72	16	48	8

**Учебно-тематический план
программы повышения квалификации
персонала службы приема и размещения гостиниц**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемко- сть (час)	Всего ауд. час.	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1.	Стандарты и технологии обслуживания гостей в средствах размещения	18	4	12	2
1.1.	Организация обслуживания в индустрии гостеприимства.	6	2	4	
1.2.	Правила и стандарты общения персонала и клиента	6	1	4	1
1.3.	Анализ качества обслуживания гостей	6	1	4	1
2.	Формирование лояльности клиента	18	4	12	2
2.1.	Инструменты повышения лояльности	6	2	4	
2.2.	Оценка лояльности клиентов	6	1	4	1
2.3.	Внедрение в компанию системы лояльности	6	1	4	1
3.	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов	18	4	12	2
3.1.	Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта.	6	2	4	
3.2.	Способы его предотвращения. Поведение в конфликтной ситуации.	6	1	4	1
3.3.	Способы выхода из конфликтных ситуаций.	6	1	4	1

	Стратегии поведения.				
4.	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	18	4	12	2
4.1	Понятие безопасности в туристической сфере	6	2	4	
4.2.	Современные средства безопасности в гостеприимстве	6	1	4	1
4.3.	Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	6	1	4	1
	ИТОГО	72	16	48	8

**Аннотации учебных дисциплин программы повышения квалификации персонала
службы приема и размещения гостиниц**

Наименование дисциплины	Стандарты и технологии обслуживания гостей в средствах размещения
Цель изучения дисциплины	изучение основ сервисной деятельности; стандартов обслуживания гостей в средствах размещения; формирование представления о специфике делового общения, возможностях применения их на практике в своей профессиональной деятельности.
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - международные стандарты обслуживания в сфере гостиничного бизнеса; - принципы оценки качества услуги в средствах размещения; - стандарты технологии обслуживания, стандарты внешнего вида обслуживающего персонала, стандарты поведения обслуживающего персонала. уметь: - соблюдать стандарты поведения и обслуживания в средствах размещения; - регламентировать деятельность обслуживающего персонала гостиницы в соответствии со стандартами обслуживания. владеть: - навыками разработки стандартов поведения и обслуживания в средствах размещения.
Содержание дисциплины	Характеристики и особенности услуг гостиницы. Организационные формы управления гостиничным предприятием. Специфика организационной структуры гостиничного комплекса. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Цикл обслуживания гостя. Работа с постоянными гостями. Особенности и технологии управления в гостиничной деятельности. Планирование потребности в трудовых ресурсах. Профессиональный отбор, обучение и развитие. Системы мотивации труда. Стандарты технологии обслуживания. Соблюдение установленной технологии обслуживания в номерном фонде гостиницы, на стойке размещения. Стандарты внешнего вида обслуживающего персонала, стандарты поведения обслуживающего персонала. Внутренние стандарты предприятия и система контроля качества обслуживания.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Формирование лояльности клиента
Цель изучения дисциплины	Изучение инструментов привлечения постоянных покупателей
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - причины ухода клиентов; - способы повышения лояльности клиентов. уметь: - оценивать соответствие политики компании потребностям клиентов; - анализировать конкурентные позиции компании. владеть: - навыками разработки и внедрения системы лояльности клиентов
Содержание дисциплины	Лестница покупательского поведения. Методы оценки потребительской лояльности. Ценовые методы удержания клиента. Неценовые методы стимулирования сбыта. Уровни лояльности. Составляющие удовлетворенности потребителя: качество ключевых выгод; качество процесса оказания услуг; восприятие ценности услуги. Типы лояльности клиентов: абсолютная, скрытая, ложная. Объект лояльности: бренд, компания, сотрудник. Построение систем лояльности клиентов. Пирамида лояльности: наличие высокой ценности в отношениях с компанией; удовлетворенность всех функциональных потребностей и ожиданий (в том числе открытых) клиента; восприятие компании (бренд, известность на рынке), осведомленность клиента о деятельности/продуктах компании. Качества, необходимые специалистам для успешной реализации программы лояльности клиентов: отчетливое и созвучное компании определение лояльности; четкое видение и осознание своих личных выгод от участия в процессе формирования лояльности; вера в себя, в продукт и компанию; умение мыслить конкретно в терминах результата; способность к планированию; умение следовать намеченным целям; желание профессионального роста;экспертность. Программы повышения лояльности клиентов. Создание условий, препятствующих обращению к другим поставщикам, предприятиям и др. Полное удовлетворение потребителя, который не воспользуется предлагаемыми конкурентами низкими ценами или другими стимулами.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов
Цель изучения дисциплины	формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: – основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов в обслуживании туристов; – основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; – специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в процессе обслуживания туристов. уметь: – владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; – применять технологии регулирования конфликтов. владеть: – навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; – управления конфликтами в процессе обслуживания туристов
Содержание дисциплины	Современные концепции конфликта. Источники и причины возникновения конфликтов в процессе обслуживания туристов. Классификация конфликтов. Структурные компоненты конфликта, их характеристика. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в туристской организации. Методы исследования и диагностики конфликтов. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Креативность как технология профилактики конфликтов. Алгоритм и технология управления конфликтами в обслуживании туристов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.
Формы контроля	Опрос / Тестирование

Форма аттестации по дисциплине	Зачёт
--------------------------------	-------

Наименование дисциплины	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам
Цель изучения дисциплины	изучение различных аспектов обеспечения безопасности объектов туристской инфраструктуры и правил поведения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - основные понятия и категории безопасности туризма; - методы построения, управления и повышения эффективности системы безопасности туристов, их имущества и объектов туристской инфраструктуры; - методы снижения рисков террористических актов. уметь: - прогнозировать потенциально опасные ситуации, которые могут возникать в процессе предоставления туруслуг; - организовывать комплексные защитные мероприятия при возникновении угроз жизни, здоровью или имуществу туристов на маршрутах, при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. владеть: - навыками построения комплексной системы безопасности; - способностью к активным действиям в условиях внештатных и потенциально опасных ситуаций.
Содержание дисциплины	Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ. Стандартные требования к сотрудникам службы безопасности: телефонный этикет, внешний вид, речь и поведение, жесты. Правила сервиса. Обучение персонала, обеспечивающего безопасность. Адаптация нового сотрудника. Обязательный инструктаж. Отчет о происшествии. Точки доступа и зоны риска гостиницы. Технические решения обеспечения безопасности. Контроль гостевого и служебного входа. Разделение потоков, навигация. Расчет необходимого количества сотрудников службы безопасности. Оптимизация расходов на безопасность. Паспорт безопасности гостиницы. Требования пожарной безопасности. Противопожарный режим организации. Противопожарные системы и установки. Стандартные процедуры службы безопасности. Примеры стандартных операционных процедур

	«Хранение и выдача ключей», «Проверка ручной клади». План действия в кризисных ситуациях. Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами. Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

3. Организационно-педагогические условия реализации программы.

Образовательный процесс осуществляется на основе учебного плана по очной форме. Срок обучения составляет 1,5 недели.

Кадровое обеспечение образовательной программы строится на основе оптимального сочетания практического и научно-педагогического опыта преподавателей.

4. Материально-технические условия реализации программы

Для проведения занятий используется аудиторный фонд ГУУ или технологии дистанционного образования.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Учебно-методическое обеспечение Программы основывается на традиционных технологиях, технологиях дистанционного образования с использованием библиотечного фонда ГУУ.

По каждой дисциплине программы преподаватель самостоятельно:

- готовит видео-лекции;
- готовит раздаточный материал в электронной форме;
- использует необходимые учебные пособия по отдельным дисциплинам программы;
- указывает перечень рекомендуемой профильной литературы и нормативных документов, включая электронные ресурсы.

Учебный процесс в полной мере обеспечен учебно-методической литературой с использованием «Электронной библиотеки» библиотечного фонда ГУУ. Слушателям предоставляется доступ к электронной библиотеке в удаленном режиме.

Содержание дисциплины структурируется по разделам или темам и раскрывается в аннотациях рабочей программы с достаточной полнотой, чтобы слушатели могли изучать материал самостоятельно, опираясь на программу.

При тематическом структурировании материала содержание должно обладать тематической привязкой к последовательности изложения в соответствии со структурой тематического плана.

Учебно-методические материалы предназначены для помощи слушателям в освоении изучаемой дисциплины, самостоятельной работе слушателей.

6. Оценка качества освоения программы

Система оценки качества освоения слушателями Программы осуществляется в виде:

- промежуточного контроля успеваемости по каждой дисциплине.

Преподаватель по каждой дисциплине самостоятельно устанавливает средства и методы текущего контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций (типовые задания, контрольные работы, тесты).

Текущий контроль осуществляется в течение обучения в виде электронных тестов. Объектом контроля является умение применять различные навыки в решении профессиональных задач. Зачет ставится в случае получения правильных ответов более чем на 60% вопросов зачетного теста. Итоговый контроль представляет собой сумму результатов по всем дисциплинам учебного плана в форме тестирования. Объектом контроля является достижение заданного Программой уровня владения компетенцией.

Критерии оценки знаний и умений слушателей должны устанавливаться в соответствии с требованиями к профессиональной подготовке, с учётом характера изучаемых дисциплин, а также цели программы повышения квалификации.

Рекомендуемые границы оценок при тестировании:

«отлично» - 91% правильных ответов,

«хорошо» - 70-90% правильных ответов,

«удовлетворительно» – 51-70% правильных ответов,

«неудовлетворительно» - не более 50% правильных ответов.

Литература

1. Безопасность туризма: учебник / А.Г.Бобкова, С.А.Кудреватых, Е.Л.Писаревский — М., Федеральное агентство по туризму, 2014.
2. Гареев Р.Р. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства : учебное пособие. – М.: РЭУ, 2015 - 92.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования (3-е издание, дополненное).- М.: Форум, 2016 - 368 с.
4. Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: учебное пособие.- М.: Юрайт, 2016.- 326 с. Сер. 11 Университеты России (1-е изд.)
5. Крайнова О., Егоров Е.Е. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие .- М.: Московский университет им. Ю.С. Витте, 2015.- 199 с.
6. Мясоедов С.П., Борисова Л.Г.Кросс-культурный менеджмент: учебник. –М.: Юрайт, 2015. Сер. 61 Бакалавр и магистр. Академический курс (3-е изд.). – 314 с.
7. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / Федуллин А.А. и др., колл.авторов.- М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 384 с.
8. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. – М.: Юрайт, 2015. Сер. 60 Бакалавр. Прикладной курс (1-е изд.)
9. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учебник для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 576 с.
10. Шкуропат С.Г., Михеева Н.А., Скрипова Т.В., Марченко Е.Е., Кокшина Г.Н., Кокшина Е.В., Велединский В.Г., Жуков П.В. Гостиничное дело :учебное пособие для бакалавров и магистров. Сер. Стандарт 3-го поколения (2-е издание, переработанное и дополненное) – СПб.: Питер, 2015 – 336 с.

Пример тестов по дисциплине

1. По определению американского специалиста по маркетингу Ф. Котлера, услуга — это...

1) Результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя

- 2) Некое действие либо комплекс действий, производимый одним лицом для другого, или в его интересах
- 3) Изменение состояния чего-либо или единиц, потребляющих эти услуги
- 4) Любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы

2. Особенности гостиничной услуги:

- 1) Осязаемость услуги
- 2) Непостоянство качества
- 3) Неограниченная возможность хранения
- 4) Сезонность спроса

3. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя...

- 1) Встречу гостя при входе в гостиницу
- 2) Бронирование гостиничного номера
- 3) Обслуживание при предоставлении услуг питания
- 4) Трансфер от аэропорта до гостиницы
- 5) Регистрацию, оформление документов и размещение гостя

4. Пятиступенчатая модель качества обслуживания определяет качество обслуживания с точки зрения...

- 1) Соблюдения стандартов обслуживания
- 2) Разнообразия предлагаемых услуг
- 3) Удовлетворения ожидания гостей
- 4) Квалификации обслуживающего персонала

5. Действия сотрудников СБ в случае разрешения конфликтных ситуаций с гостями, находящимися в состоянии алкогольного опьянения:

- 1) Предложите гостю подняться в номер и воспользоваться услугами отдела обслуживания в номерах
- 2) Сразу же примените прием захвата и доставьте гостя в полицию
- 3) Предупредите гостя о некорректном поведении и вернитесь на свой пост
- 4) Не провоцируйте гостя на агрессию, но не позволяйте гостю беспокоить других гостей

6. Цель организационной структуры гостиницы состоит в...

- 1) Обеспечении рационального разделения и кооперации труда в отеле
- 2) Постановке задач и назначении ответственных за их решение
- 3) Отражении технологического процесса обслуживания
- 4) Продвижении гостиничных услуг
- 5) Определении каналов коммуникации

7. Выберите первый этап технологического алгоритма гостевого цикла:

- 1) Регистрация и размещение
- 2) Прибытие гостя в отель
- 3) Бронирование
- 4) Обслуживание гостя в гостинице
- 5) Выезд, окончательная оплата гостем услуг отеля

8. Описание личностных характеристик «идеального» сотрудника – это ...

- 1) Имидж сотрудника
- 2) Квалификация сотрудника

3) Профиль компетенции

4) Резюме

9. Частная детективная и охранная деятельность - это оказание на договорной основе услуг физическим и юридическим лицам в целях защиты законных

1) Подготовленный для охранной деятельности состав сотрудников

2) Лицензию органов внутренних дел

3) Зарегистрированное охранное предприятие

10. В случае возможной кражи из номера в первую очередь необходимо...

1) Выяснить, были ли посторонние люди в гостях

2) Опросить обслуживающий персонал

3) Выяснить круг подозреваемых

4) Проверить окна и двери на предмет проникновения