

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

**Комплект контрольно-оценочных средств  
по междисциплинарному курсу**

**МДК.02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и  
бронирования гостиницы**

---

*(код и название дисциплины)*

**программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

---

*(код и название специальности)*

Санкт-Петербург  
2026 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт КОС МДК
2. Спецификация оценочных средств
3. Варианты оценочных средств

## 1. ПАСПОРТ

### КОС по МДК. 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы

*(код и название дисциплины)*

#### 1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу МДК. 02.01 организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме курсовой работы (4 сем.), диф. зачета (4,5 сем.)

КОС разработаны в соответствии с:

образовательной программой СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;

программы МДК. 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы

#### 1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт (при наличии))	Наименование элемента умений/знаний	Основные показатели оценки результатов
У 1	анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;	Полнота и глубина анализа деятельности служб Правильность выявления проблем и потребностей Обоснованность предлагаемых мер по оптимизации Качество аналитических выводов
У 2	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;	Качество разработанных планов и графиков; Логичность организации процессов; Эффективность предложенных мер координации и контроля; Умение выстраивать межслужбное взаимодействие
У 3	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного	Уровень владения специализированным ПО (PMS, POS и др.); Правильность ведения электронной документации

	фонда;	; Соблюдение цифровых регламентов и стандартов; Навыки работы с базами данных гостей
У 4	контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;	Соблюдение технологической последовательности операций; Качество контроля выполнения стандартов обслуживания; Умение выявлять и своевременно устранять отклонения; Эффективность системы внутреннего контроля
У 5	предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	Полнота и точность предоставляемой информации, Умение доступно и вежливо объяснять услуги, Владение информацией о всех службах отеля, Качество презентации информации (устно и письменно)
У 6	предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	Глубина знаний о туристических объектах города, Актуальность и полезность предоставляемой информации, Умение адаптировать информацию под запросы разных категорий гостей, Качество рекомендаций по маршрутам и достопримечательностям
У 7	оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;	Качество подготовки и проведения экскурсии, Полнота охвата объектов и служб отеля, Коммуникативные навыки и культура речи, Умение заинтересовать гостей и ответить на вопросы
У 8	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;	Знание плана эвакуации и действий в ЧС, Быстрота и правильность принятия решений, Умение сохранять спокойствие и координировать действия, Соблюдение инструкций

		по безопасности и оказанию первой помощи
3 1	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;	Знание ключевых нормативно-правовых актов, Умение применять законодательство на практике, Понимание прав и обязанностей гостиницы и гостя
3 2	основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	Понимание особенностей разных типов средств размещения, Умение сравнивать организационные структуры, Знание современных форматов гостиничного бизнеса
3 3	технологии организации процесса питания;	Знание технологий организации питания в гостиницах, Понимание форм и методов обслуживания, Умение анализировать организацию F&B-службы
3 4	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;	Качество планирования работы подразделения, Умение организовывать и контролировать работу сотрудников, Навыки делегирования и постановки задач
3 5	теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;	Знание современных теорий мотивации Умение применять мотивационные инструменты Способность формировать лояльность и вовлечённость сотрудников
3 6	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Уровень владения техниками эффективного общения, Навыки ведения переговоров и разрешения конфликтов, Умение работать в команде и управлять групповой динамикой
3 7	гостиничный маркетинг и технологии продаж;	Знание современных теорий и методов мотивации, Умение применять мотивационные инструменты на практике, Способность формировать и поддерживать лояльность

		сотрудников, Качество предложенных мотивационных программ
ПО 1	оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в матери-альных ресурсах и персонале;	Уровень владения техниками эффективного общения, Навыки ведения деловых переговоров, Умение предупреждать и разрешать конфликты, Эффективность работы в команде и управления групповой динамикой
ПО 2	проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;	Знание инструментов гостиничного маркетинга, Умение применять технологии продаж гостиничных услуг, Качество разработки маркетинговых мероприятий, Умение анализировать эффективность продаж
ПО 3	распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;	Точность оценки потребностей подразделений, Качество планирования материально-технического обеспечения, Обоснованность расчёта штатной численности, Умение прогнозировать и оптимизировать ресурсы
ПО 4	планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;	Полнота и качество проведения инструктажей, Соблюдение требований охраны труда и внутренних стандартов, Умение доступно объяснять правила и процедуры, Эффективность контроля усвоения материала
ПО 5	формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;	Чёткость и рациональность распределения обязанностей, Соответствие должностных инструкций реальным задачам, Правильность определения зон ответственности, Умение предотвращать дублирование функций
ПО 6	координации и контроля	Качество составления

	деятельности департаментов (служб, отделов);	планов работы подразделений, Учёт приоритетов и сезонности деятельности, Реалистичность и измеримость поставленных задач, Умение корректировать планы в зависимости от ситуации
ПО 7	контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;	Полнота описания и оптимизации бизнес-процессов, Логичность и эффективность предложенной системы, Умение выявлять узкие места и предлагать улучшения, Соответствие процессов стандартам индустрии гостеприимства
ПО 8	управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);	Понимание особенностей разных типов средств размещения, Умение сравнивать организационные структуры, Знание современных форматов гостиничного бизнеса
ПО 9	стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;	Знание технологий организации питания в гостиницах, Понимание форм и методов обслуживания, Умение анализировать организацию F&B-службы
ПО 10	организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;	Качество планирования работы подразделения, Умение организовывать и контролировать работу сотрудников, Навыки делегирования и постановки задач
ПО 11	информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	Знание современных теорий мотивации Умение применять мотивационные инструменты Способность формировать лояльность и вовлечённость сотрудников

### 1.3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1. анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;	Кейс-задача	курсовая работа (4 сем.), диф. зачет (4,5 сем.)
У2. осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;	Доклад	
У3. использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;	Практическая работа	
У4. контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;	Кейс-задача	
У5. предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	Кейс-задача	
У6. предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	Тест	
У7. оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;	Практическая работа	
У8. оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного	Кейс-задача	
З 1 законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;	Кейс-задача	
З2. основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;	Творческое задание	
З3. технологии организации процесса питания;	Кейс-задача	
З4. основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;	Кейс-задача	
З5. теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;	Доклад	
З6. теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Практическая работа	
З7. гостиничный маркетинг и технологии продаж;	Кейс-задача	
ПО 1 оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных	Кейс-задача	

ресурсах и персонале;		
ПО2. проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;	<i>Тест</i>	
ПО3. распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;	<i>Практическая работа</i>	
ПО4. планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО5. формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО6. координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);	<i>Творческое задание</i>	
ПО7. контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО8. управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);	<i>Практическая работа</i>	
ПО9. стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО10. организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;	<i>Кейс-задача</i>	
ПО11. информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;	<i>Творческое задание</i>	

#### 1.4. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД/МДК	Тип контрольного задания														
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	У8	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7
Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		3		14	12			7		2	17	11			3
Тема 2. Организация и контроль	2		12			11	17		3				14	7	

### 1.5. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации

[illegible]

## 2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 2.1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

диф.зачет предназначен для аттестации и оценки знаний и умений студентов по программе учебной МДК. 02.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы образовательной программы 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**2.2. Контингент аттестуемых:** студенты 2,3 курса.

**2.3. Форма и условия аттестации:** в конце курса дисциплины

**2.4. Время выполнения:**

выполнение 1 час 0 мин;

всего 1 час 0 мин.

**2.5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки, обучающихся к аттестации.**

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронны е ресурсы
Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для СПО / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, 2026. — 188 с. — (Профессиональное образование).	осн		<a href="https://urait.ru/bcode/588580">https:// urait.ru/ bcode/588580</a>
Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 297 с. — (Профессиональное образование).	осн		<a href="https://urait.ru/bcode/584009">https:// urait.ru/ bcode/584009</a>
Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2025. — 297 с.	доп		<a href="https://urait.ru/bcode/581296">https:// urait.ru/ bcode/581296</a>
Киселева, Р. Ф. Предоставление гостиничных услуг : учебник для СПО / Р. Ф. Киселева. — Москва : КноРус, 2026. — 212 с.	доп		<a href="https://book.ru/book/961263">https:// book.ru/ book/961263</a>
Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с.	доп		<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2127009">https:// znanium.ru/ catalog/ product/ 2127009</a>
Гареев, Р. Р. Инклюзивный туризм и организация	доп		<a href="https://book.ru/">https:// book.ru/</a>

обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостиничном и туристическом бизнесе : учебное пособие / Р. Р. Гареев. — Москва : КноРус, 2023. — 199 с.			<a href="http://book/946417">book/946417</a>
--	--	--	--

## 2.6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

### Учебный гостиничный номер

Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media

### Кабинет для самостоятельной и воспитательной работы.

Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая-1шт., шкаф книжный-4шт., шкаф платяной -1шт., компьютер преподавателя - Ноутбук hp amd Athlon Gold 3250U -1шт., Проектор NEC с проекционным экраном Star. Ноутбук HP Intel™ Core™ 2.7 Hz- 3 шт. МФУ Laser Jet 1132MFP- 1 шт.

## 3. ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### **ПР-1. Анализ деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы**

Обучающиеся выбирают реально действующее средство размещения (гостиницу) и проводят анализ организации работы службы приёма и размещения (Front Office).

Обязательные разделы анализа:

1. Организационная структура службы приёма и размещения
2. Режим работы и график сменности сотрудников
3. Используемые системы бронирования и управления (PMS, CRS, Channel Manager)
4. Технология обработки бронирований (индивидуальных, групповых, корпоративных)
5. Процедура приёма и размещения гостей (check-in / check-out)
6. Работа с жалобами и пожеланиями гостей
7. Взаимодействие службы приёма с другими подразделениями гостиницы

### **ПР-2. Изучение технологий бронирования и оформления документов в службе приёма**

Обучающиеся изучают и отрабатывают на практике технологии оформления основных документов и операций службы приёма и размещения.

Задания:

8. Оформление бронирования (индивидуального и группового)
9. Подготовка и оформление договора на оказание гостиничных услуг
10. Заполнение регистрационной карты гостя
11. Оформление процедуры заезда и выезда гостя (check-in / check-out)

12. Работа с гарантированными и негарантированными бронированиями
13. Оформление дополнительных услуг (early check-in, late check-out, трансфер и др.)
14. Работа с отказом в бронировании (cancellation) и no-show

### **ПР-3. Разработка инструкций и стандартов работы службы приёма и размещения**

Обучающиеся разрабатывают внутренние документы, регламентирующие деятельность службы:

15. Должностная инструкция администратора службы приёма и размещения
16. Стандарт процедуры check-in для индивидуального гостя
17. Стандарт процедуры check-in для группового заезда
18. Стандарт работы с жалобами гостей
19. Правила работы с конфиденциальной информацией о гостях
20. Технологическая карта обработки бронирования через онлайн-системы

### **ПР-4. Кейс-задача «Работа службы приёма и размещения в высокий сезон»**

Имитация реальной рабочей ситуации в службе приёма:

- Одновременная обработка нескольких бронирований
- Работа с «сложными» гостями
- Решение конфликтных ситуаций
- Координация работы с другими службами гостиницы при высокой загрузке

### **ПР 5 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг и конфликтных ситуаций в службе приёма и размещения**

Обучающиеся анализируют реальные и смоделированные ситуации некачественного обслуживания, неполного предоставления услуг или конфликтных случаев в работе службы приёма и размещения гостиницы.

Задание:

Работа в парах или малых группах. Необходимо:

Проанализировать ситуацию

- Определить причины возникновения проблемы
- Предложить алгоритм действий сотрудника службы приёма
- Разработать варианты решения ситуации с максимальным сохранением лояльности гостя
- Предложить меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем

Примерные ситуации для разбора:

1. Гость приехал, а его бронь не подтверждена (overbooking)
2. Несоответствие категории номера заявленному при бронировании
3. Ошибка в предоставлении дополнительных услуг (трансфер, ранний заезд и т.д.)
4. Жалоба на работу персонала
5. Конфликт при late check-out

### **ПР 6 Разработка технологической карты услуги «Приём и размещение гостей» для разных категорий**

Обучающиеся разрабатывают подробную технологическую карту (стандарт) услуги по приёму и размещению гостей для различных типов гостей и средств размещения.

Задание: Каждый обучающийся выбирает один из вариантов и разрабатывает полную технологию обслуживания:

1. Приём и размещение индивидуального гостя (FIT)
2. Приём и размещение группового туриста
3. Обслуживание VIP-гостей
4. Приём и размещение корпоративных клиентов
5. Обслуживание гостей с детьми
6. Приём гостей с ограниченными возможностями здоровья
7. Работа с иностранными гостями (с учётом языкового барьера)
8. Обслуживание в период высокого сезона (при максимальной загрузке)

В технологической карте обязательно отражается:

- Этапы процесса
- Действия сотрудника
- Необходимые документы
- Стандарты времени выполнения
- Возможные риски и способы их устранения

### **ПР 7 Разработка пакетных предложений службы приёма и размещения для гостей из разных стран**

Обучающиеся разрабатывают пакетное предложение по размещению и обслуживанию гостей из конкретной страны. Каждый студент выбирает одну страну и готовит специализированный продукт для службы приёма, размещения и бронирования.

Список из 16 стран:

1. Китай
2. Германия
3. Франция
4. Италия
5. Испания
6. Финляндия
7. Южная Корея
8. Япония
9. Индия
10. Турция
11. США
12. Великобритания
13. Казахстан
14. Беларусь
15. Израиль
16. Бразилия

### **ПР 8 Анализ конкурентных преимуществ средства размещения как элемента туристской дестинации**

Обучающиеся выбирают реально существующую гостиницу (в Санкт-Петербурге или другом городе) и проводят анализ её конкурентных позиций с точки зрения службы приёма, размещения и бронирования.

Структура анализа:

1. Общая характеристика гостиницы и её позиционирование
2. Анализ номерного фонда и категорий номеров
3. Уровень загрузки и ценовая политика
4. Сильные и слабые стороны работы службы приёма и бронирования
5. Возможности продвижения гостиницы на рынке (каналы бронирования)
6. Предложения по улучшению работы службы приёма и размещения
7. Презентация результатов (в виде презентации)

### **ПР 9 Разработка базовых и дополнительных услуг службы приёма и размещения по заданным параметрам**

Студенты выполняют ситуационные задачи и разрабатывают пакет услуг по заявке «клиента» (реальной или смоделированной).

Варианты заданий:

1. Разработка пакета услуг для группы туристов из 20 человек из Китая на 5 дней в Санкт-Петербурге
2. Организация размещения и обслуживания VIP-гостя
3. Подготовка специального предложения для семей с маленькими детьми
4. Разработка пакета для бизнес-гостей (MICE)
5. Организация размещения туристов с ограниченными возможностями здоровья
6. Создание романтического пакета для пары
7. Разработка предложения для пожилых туристов

В каждом пакете необходимо определить:

- Основные и дополнительные услуги
- Стоимость пакета
- Технологию предоставления услуг службой приёма и размещения
- Ответственных служб и сотрудников
- Критерии качества оказания услуг

### **ПР-10. Мониторинг предложений и условий бронирования от туроператоров и онлайн-платформ**

Обучающиеся проводят мониторинг актуальных предложений по размещению от ведущих туроператоров, агрегаторов и систем бронирования. Каждый студент выбирает несколько туроператоров или платформ и анализирует их условия сотрудничества с гостиницами.

Задание:

- Подобрать варианты размещения по заданным параметрам (даты, категория, количество человек)
- Сравнить условия бронирования, тарифы, правила аннуляции и штрафы
- Аргументировать выбор наиболее выгодного варианта для гостиницы и для гостя
- Составить сравнительную таблицу

### **ПР-11. Анализ систем бронирования, используемых в службе приёма и размещения**

Обучающиеся проводят анализ популярных систем бронирования и управления гостиницами.

Задание: Разработать кейс, согласно условиям которого необходимо проанализировать работу одной из систем бронирования и предложить программу её эффективного использования в службе приёма и размещения.

Примеры систем для анализа:

- 1С:Hotel
- Fidelio / Opera
- Bnovo
- TravelLine
- Ostrovok.ru (экстранет)
- Booking.com (Extranet)
- Channel Manager

Требуется проанализировать: функционал, преимущества, недостатки, особенности работы с заявками.

### **ПР-12. Анализ деятельности принимающих компаний и гостиниц-партнёров в России и за рубежом**

Обучающиеся изучают опыт работы службы приёма и размещения в различных гостиницах России и зарубежья.

Задание: После изучения теоретического материала и кейсов студенты проходят тестирование и выполняют практические задания по организации работы службы приёма и размещения в реальных условиях.

Примеры тестовых заданий:

- Разбор типовых конфликтных ситуаций
- Расчёт загрузки и прогнозирование доходов
- Разработка рекомендаций по улучшению работы службы

**Перечень тем курсовых работ по МДК 02.01 Организация деятельности  
службы приёма, размещения и бронирования гостиницы**

Инновации и новейшие технологии в гостиничном деле.  
Международный опыт развития служб приема и размещения гостиниц.  
Российское законодательство в области туризма.  
Дополнительные услуги.  
Системы бронирования.

**Перечень вопросов к экзамену по МДК 02.01 Организация деятельности  
службы приёма, размещения и бронирования гостиницы**

1. Понятие и структура службы приёма и размещения (Front Office). Её место в организационной структуре гостиницы.
2. Основные функции и задачи службы приёма, размещения и бронирования.
3. Организационная структура службы приёма и размещения в гостиницах различных категорий.
4. Режим работы и графики сменности сотрудников службы Front Office.
5. Классификация систем бронирования, используемых в гостиницах.
6. Основные этапы технологического процесса бронирования.
7. Виды бронирования (гарантированное, негарантированное, подтверждённое).
8. Технология обработки заявок на бронирование (индивидуальное, групповое, корпоративное).
9. Порядок работы с overbooking в службе приёма и размещения.
10. Процедура check-in (заезд гостя): этапы и стандарты.
11. Процедура check-out (выезд гостя): этапы и особенности.
12. Документооборот службы приёма и размещения (основные формы документов).
13. Регистрационная карта гостя: порядок заполнения и значение.
14. Особенности работы с иностранными гражданами (миграционный учёт, визовые требования).
15. Организация работы с VIP-гостями в службе приёма и размещения.
16. Особенности обслуживания групповых туристов.
17. Работа с корпоративными клиентами: особенности бронирования и размещения.
18. Системы управления гостиницей (PMS): назначение, возможности, основные модули.
19. Channel Manager и его роль в управлении продажами номерного фонда.
20. Основные показатели эффективности работы службы приёма и размещения (ADR, RevPAR, Occupancy и др.).
21. Управление доходностью (Revenue Management) в службе бронирования.
22. Стандарты обслуживания в службе приёма и размещения.
23. Этика делового общения и профессиональное поведение сотрудников Front Office.
24. Работа с жалобами и конфликтными ситуациями гостей.
25. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими службами гостиницы.
26. Законодательные и нормативные документы, регулирующие деятельность службы приёма и размещения.
27. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
28. Особенности бронирования и размещения гостей с ограниченными возможностями здоровья.
29. Современные тенденции развития службы приёма и бронирования (цифровизация,

онлайн-сервисы, искусственный интеллект).

30. Перспективы развития организационных основ службы приёма, размещения и бронирования в гостиницах Санкт-Петербурга.

## Приложение

### Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

<i>№ п/п Код оценочного средства</i>	<i>Тип оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в фонде</i>
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, диспута, дебатов
6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе	Тема групповых и/или индивидуальных проектов

		решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	Образец рабочей тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	Комплект разноуровневых задач и заданий
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения,	Темы групповых и/или индивидуальных

		интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	творческих заданий
15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся	Фонд тестовых заданий
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе
17.	Практические работы (практическое задание)	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт, конструирование и др. задания для практических работ
18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажёр	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретённых студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажёре
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППСЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения, характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне компетентности обучающегося.	Перечень документов подлежащих анализу, критерии оценки
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Курсовая работа	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные информационные источники.	Курсовая работа